



# INFORME AL PARLAMENTO 2018

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# INFORME AL PARLAMENTO 2018

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: febrero de 2019

Informe al Parlamento 2018

ISSN: 2014-7252 (versión electrónica)

Maquetación: Síndic de Greuges

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Pixabay

# ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	7
<b>CAPÍTULO II: LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2018</b> .....	19
2.1. DATOS POR MATERIA .....	23
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES .....	31
2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	35
2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN .....	39
2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS .....	42
2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	81
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC .....	86
<b>CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES</b> .....	91
<b>3.1. POLÍTICAS SOCIALES</b> .....	95
3.1.1. Salud	
▪ Copago de medicamentos y colectivos exentos de aportación económica .....	97
▪ Universalización de la asistencia sanitaria .....	100
▪ Atención primaria: retrasos en la accesibilidad y libre elección del médico .....	102
▪ Actuaciones de oficio .....	104
3.1.2. Servicios sociales	
▪ La renta garantizada de ciudadanía .....	107
▪ La accesibilidad: cuestiones diversas tratadas en las quejas sobre esta materia .....	111
▪ Actuaciones de oficio .....	114
3.1.3. Trabajo y pensiones	
▪ Cursos subvencionados por el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) y no publicados como tales .....	117
3.1.4. Infancia	
▪ Los derechos de los niños .....	121
3.1.5. Discriminación	
▪ Delitos de odio y límites a la libertad de expresión .....	123
▪ Topless y nudismo como manifestación del principio de no-discriminación .....	125
▪ Actuaciones de oficio .....	128
<b>3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS</b> .....	129
3.2.1. Administración pública	
▪ Transparencia y derecho de acceso a la información pública .....	131
▪ Las notificaciones electrónicas en el procedimiento sancionador de tráfico .....	134
▪ La protección de datos personales .....	137
▪ La aplicación de medidas de discriminación positiva en el acceso temporal a la Administración local .....	140

<b>3.2.2. Tributos</b>	
▪ Los límites de inembargabilidad: el derecho a una vida digna . . . . .	142
▪ El derecho a la seguridad jurídica . . . . .	145
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	148
<b>3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES</b> . . . . .	153
<b>3.3.1. Medio ambiente</b>	
▪ Los altos niveles de contaminación del aire en Barcelona y su conurbación: medidas adoptadas por las administraciones . . . . .	155
▪ La contaminación acústica: la permisividad de la Administración y la imposición de tasas disuasivas. . . . .	157
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	159
<b>3.3.2. Urbanismo y movilidad</b>	
▪ La afectación del urbanismo en los derechos de los particulares . . . . .	163
▪ La conectividad de los núcleos rurales . . . . .	166
▪ La dimensión humana del urbanismo. . . . .	168
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	170
<b>3.3.3. Vivienda</b>	
▪ El rescate bancario y la SAREB . . . . .	171
▪ La falta de un plan de choque para resolver las situaciones de emergencia social. . . . .	173
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	176
<b>3.4. CONSUMO</b> . . . . .	177
▪ El suministro eléctrico y el bono social. . . . .	179
▪ Las prácticas de cobro de deudas de los suministros básicos . . . . .	182
▪ El alta del servicio de suministro de agua . . . . .	184
▪ La falta de actuación de las administraciones respecto al top manta . . . . .	187
▪ Actos y comportamientos incívicos en el transporte público . . . . .	189
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	191
<b>3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA</b> . . . . .	197
▪ Suicidios en los centros penitenciarios de Cataluña . . . . .	199
▪ Denegación de permisos penitenciarios a personas extranjeras en situación irregular . . . . .	202
▪ Seguridad ciudadana en los barrios y pueblos de Cataluña. . . . .	205
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	208
<b>3.6. PARTICIPACIÓN</b> . . . . .	219
▪ Libertad de expresión, lazos amarillos y otros elementos reivindicativos . . . . .	221
▪ Derecho de voto de colectivos determinados. . . . .	223
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	227
<b>3.7. UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA</b> . . . . .	231
▪ La exigencia de acreditación del nivel B2 en tercera lengua al finalizar los estudios universitarios de grado en condiciones de equidad. . . . .	233
▪ Dificultades en el proceso de preinscripción y matrícula universitarias . . . . .	235
▪ El modelo lingüístico del sistema educativo de Cataluña . . . . .	238
▪ Actuaciones de oficio . . . . .	240

<b>CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC</b> .....	241
<b>4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS</b> .....	244
▪ Políticas sociales .....	244
▪ Administración pública y tributos .....	266
▪ Políticas territoriales .....	277
▪ Seguridad ciudadana y justicia .....	288
▪ Consumo .....	292
▪ Cultura y lengua .....	302
<b>4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS</b> .....	305
▪ Políticas sociales .....	305
▪ Administración pública y tributos .....	307
▪ Consumo .....	315
▪ Seguridad ciudadana y justicia .....	316
▪ Cultura y lengua .....	316
<b>4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN</b> .....	317
<b>CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN</b> .....	319
<b>5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL</b> .....	321
<b>5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL</b> .....	326
<b>5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO</b> .....	326
<b>5.4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN</b> .....	327
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b> .....	329



## ■ CONSIDERACIONES GENERALES



## CONSIDERACIONES GENERALES

El Informe 2018 del Síndic de Greuges de Cataluña recoge toda la actividad llevada a cabo por la institución y destaca para cada área las actuaciones más relevantes en un año que ha continuado marcado por el contexto político del país, principalmente en cuanto a la intervención del Gobierno de la Generalitat, por aplicación del artículo 155 de la Constitución, hasta el mes de mayo. Así mismo, el año acaba con seis miembros del anterior gobierno, la presidenta del Parlamento de la anterior legislatura y dos dirigentes de la sociedad civil en prisión provisional, acusados, entre otros, de un delito de rebelión, motivo por el que serán juzgados próximamente. En este contexto, el Síndic presentó en el mes de mayo un nuevo informe sobre la desproporción penal aplicada al conflicto político, además de la aplicación del 155, que fue debatido en el Pleno del Parlamento en el mes de noviembre.

Este informe anual es el último que presenta el Síndic dentro del mandato por el que fue escogido en sesión plenaria del Parlamento de Cataluña el 10 de febrero de 2010. A partir del 1 de marzo de 2019, cuando se cumplan nueve años de la toma de posesión del síndic, será necesario iniciar los trámites para la elección de un nuevo síndic o síndica, de acuerdo con los términos del artículo 8 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges.

Siguiendo la sistemática de los últimos años, y tal y como establece la Ley del Síndic, a este capítulo de consideraciones generales le sigue un segundo capítulo de datos estadísticos, en que se reflejan las actuaciones del Síndic tanto en cuanto a los datos de este año como en relación a años anteriores, y tanto con carácter absoluto como segregados por materias, origen geográfico, perfil de las personas usuarias, administraciones afectadas, etc.

El tercer capítulo relata, por materias, las actuaciones más significativas de este año, al mismo tiempo que refleja algunas quejas a modo de ejemplo y da cuenta de todas las actuaciones de oficio abiertas en cada una de las áreas. A continuación, tal y como establece la Ley del Síndic, se relacionan todas y cada una de las resoluciones del

Síndic que no han sido aceptadas por la Administración, así como una muestra de las resoluciones que sí se han cumplido. Como novedad de este año, este apartado se ha ampliado con datos relativos a las modalidades de cumplimiento de las resoluciones del Síndic. El informe concluye con un capítulo relativo a la actividad institucional y de difusión del Síndic.

Este informe sobre la labor anual del Síndic de Greuges está complementado por los tres otros informes anuales que, por mandato legal, la institución presenta al Parlamento de Cataluña. Toda la información de infancia y educación está recogida en el *Informe sobre los derechos de los niños*, que se entregó al Parlamento el día 20 de noviembre de 2018 y que puede consultarse íntegramente en la web de la institución ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia\\_18\\_def.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia_18_def.pdf)).

Así mismo, la actividad y recomendaciones formuladas como Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura quedan reflejadas en el informe correspondiente, que se entregó al Parlamento el 28 de diciembre de 2018 y que también puede consultarse en la web de la institución ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5877/Informe%20MCPT%202018\\_cat.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5877/Informe%20MCPT%202018_cat.pdf)).

Por último, y en cumplimiento de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que atribuye al Síndic la competencia específica para evaluar su cumplimiento, el 23 de julio de 2018 se entregó al Parlamento de Cataluña el tercer informe anual de evaluación de la Ley ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5526/Informe%20transparencia\\_17\\_cat\\_def\\_reduit.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5526/Informe%20transparencia_17_cat_def_reduit.pdf)).

En todo caso, el informe recopila una breve síntesis de las principales recomendaciones del área de infancia y educación (apartado 7, cap. III) y enumera las 47 visitas a equipamientos donde hay personas privadas de libertad realizadas como MCPT (apartado 30, cap. III). También se hace una referencia a la actividad del Síndic en materia de transparencia y derecho de acceso a la información pública (apartado 10, cap. III). Más adelante, en este mismo capítulo, se hace una referencia a otros informes

monográficos entregados al Parlamento a lo largo de este año.

El detalle de todas las actuaciones y recomendaciones del Síndic puede encontrarse en las páginas siguientes, así como en el espacio web en que se recogen todas las resoluciones emitidas a lo largo de 2018 (<https://seu.sindic.cat/Resolucions/ClientWeb/SinRes2017.html>).

Seguidamente, se destacan las consideraciones y recomendaciones de orden general que se desprenden del conjunto de la actividad realizada a lo largo del año 2018 por el Síndic de Greuges de Cataluña y que debe ponerse de relieve por su trascendencia.

## PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

Este año las quejas en torno a la protección de derechos sociales han vuelto a repuntar por primera vez en muchos años y vuelven a constituir el primer bloque de quejas que recibe la institución, con un 32% de las quejas iniciadas durante el año. El año ha sido especialmente duro para las personas en riesgo de exclusión social y nunca como hasta ahora el Síndic había recibido tantas quejas en que una misma persona plantea varios problemas relacionados entre sí que la empujan a una situación de emergencia social y grave vulnerabilidad. Además, cabe señalar que la mayor parte de quejas en estos ámbitos han sido presentadas por mujeres, a menudo con niños a cargo o personas dependientes, mostrando el sesgo de género que tiene la exclusión social.

Entre las cuestiones en torno a los derechos sociales tratados por el Síndic durante 2018 hay algunas que destacan por volumen de quejas y por relevancia en la afectación de derechos. Una, en positivo, es la recuperación del acceso universal al Sistema Nacional de Salud a partir de la derogación del Real Decreto Ley (RDL) 17/2012). En cambio, en negativo, está la gestión del derecho a una renta garantizada de ciudadanía en aplicación de la Ley 14/2017, de 20 de julio, y las dificultades para hacer efectivo el derecho a una vivienda digna y asequible.

En el ámbito del **derecho a la salud**, hay que expresar la satisfacción del Síndic con la

publicación del RDL 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, que revierte el RDL 16/2012. Así mismo, en el mes de octubre el Gobierno del Estado desistía del recurso de inconstitucionalidad presentado contra la Ley catalana 9/2017, de universalización de la asistencia sanitaria.

Con estos pasos se hace efectivo lo señalado por la exposición de motivos del RDL 7/2018: el acceso al Sistema Nacional de Salud en condiciones de equidad y de universalidad como derecho de toda persona. La garantía del ejercicio de este derecho y la protección efectiva de la salud de la ciudadanía tiene aún más importancia cuando los que se ven privados de una asistencia sanitaria normalizada son colectivos de una especial vulnerabilidad, amenazados con la exclusión social, como es el caso de la población extranjera no registrada ni autorizada a residir en el Estado español.

En efecto, el RDL, en la línea de las recomendaciones del Síndic y del informe presentado por la institución en mayo de este año, desvincula el aseguramiento a la afiliación a la Seguridad Social y se vincula a la residencia habitual en territorio español, que resulta el elemento clave para reconocer el acceso al derecho a la sanidad, de forma que vuelven a ser titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todas las personas con nacionalidad española y las personas extranjeras que tengan establecida su residencia en territorio español, sin discriminaciones.

En cuanto a la **renta garantizada de ciudadanía**, el informe del año pasado se hacía eco de la aprobación y entrada en vigor de la Ley 14/2017, de 20 de julio. En su primer año de vigencia, el Síndic ha recibido centenares de quejas relativas a denegaciones de la renta o la prestación complementaria y se ha reunido con la plataforma que impulsó la Ley. Las deficiencias que ha detectado el Síndic son numerosas y variadas, tal y como se detalla en el apartado correspondiente del capítulo 3 de este informe, incluyendo carencias significativas en la información que se facilita a las personas interesadas sobre las diferentes prestaciones que prevé la Ley, la renta garantizada de ciudadanía y las

prestaciones complementarias a las ayudas, las pensiones y las prestaciones estatales, en particular en cuanto a la modalidad de prestaciones complementarias a ayudas y pensiones diferentes a las pensiones no contributivas.

Estas deficiencias se manifiestan, por ejemplo, en el hecho de que se haya arbitrado una solicitud única para los dos tipos de prestaciones y que no se identifique de entrada cuál es la prestación que se está tramitando. Las lagunas en la información también se hacen patentes en las resoluciones administrativas que se dictan en estos procedimientos, lo que es particularmente grave cuando se deniega la prestación, porque las personas desconocen cuáles son los elementos de juicio que ha tenido en cuenta el órgano gestor para resolver en un sentido determinado, como son los ingresos o recursos económicos computados, el número de miembros de la unidad de convivencia, etc.

Así mismo, se han detectado demoras importantes en la resolución de los procedimientos. Todo indica que la puesta en marcha de estos procedimientos no fue acompañada de medidas adecuadas para atender el volumen de solicitudes que se generó. Cabe señalar, sin embargo, que en los últimos meses del año las quejas por este motivo han disminuido sustancialmente y los datos aportados por la Administración indican que el tiempo de espera se ha reducido mucho.

Por último, resulta una carencia relevante la inexistencia, más de un año después de la entrada en vigor de la Ley, de su reglamento de desarrollo. Este desarrollo es necesario, por ejemplo, para asignar y clarificar las competencias y las funciones concretas de los diferentes órganos y servicios, para definir con detalle el procedimiento de tramitación de las solicitudes, y para hacer efectiva la posibilidad de concesión de la prestación en los supuestos de excepcionalidad que deberían permitir atender situaciones no cubiertas inicialmente por la Ley.

Las vulneraciones del **derecho a una vivienda digna** continúan siendo una constante en nuestra sociedad, traduciéndose este año en un aumento

extraordinario de las quejas en esta materia, sobre todo en cuanto a la inadecuada respuesta de las administraciones ante desahucios de personas vulnerables, entre otras razones, por la falta de un parque de viviendas sociales suficiente y por el colapso de las mesas de emergencia residencial.

Respecto de la primera cuestión, el informe monográfico presentado en febrero de este año pone el foco en el papel de la SAREB en la dotación de un parque de vivienda social suficiente. Como es sabido, la creación de la SAREB tenía como objetivo que el sector financiero pudiera transferirle todos sus activos inmobiliarios devaluados, de forma que pudiera comercializarlos para recuperar, para la hacienda pública, el máximo posible. Incomprensiblemente, el legislador no previó obligación alguna de destinar a políticas sociales una parte de estos inmuebles. Actualmente, la SAREB es una de las inmobiliarias con más propiedades de suelo de España, estando algunas de las principales ubicaciones de sus activos inmobiliarios en Cataluña.

No obstante lo anterior, la SAREB ha mostrado una voluntad muy escasa de contribuir a resolver las dificultades para acceder a una vivienda asequible y el Síndic considera que el Gobierno del Estado debería legislar sobre la obligación de la SAREB de ceder al menos un 30% de sus viviendas para destinarlas al alquiler social.

Por otra parte, las quejas constatan un incremento significativo de las situaciones de emergencia social y económica. Se trata de situaciones graves y sobrevenidas de pérdida de la vivienda habitual, principalmente como consecuencia de procedimientos judiciales de desahucio, que requieren una respuesta inmediata de la Administración.

Las mesas de emergencias están desbordadas por el incremento de las necesidades de vivienda y los plazos de resolución son excesivamente largos. Al mismo tiempo, la demora excesiva en la asignación de una vivienda después de que la mesa haya dictado una valoración favorable, sobre la que ya advirtió al Síndic el año pasado, lejos de solucionarse, se ha incrementado. A la vista de ello, el Síndic considera improrrogable la aprobación de un

plan de choque para dar solución a las situaciones de emergencia residencial motivadas por la pérdida de la vivienda u otras causas graves de necesidad de vivienda.

También hay que tener presente en el caso de los desahucios la perspectiva de género, no en vano dos terceras partes de las quejas presentadas en esta materia corresponden a mujeres, la mayoría con niños a cargo. También el colectivo de personas con discapacidad está especialmente afectado por esta situación, hasta el punto en que un 10% de las intervenciones por desahucios corresponden a personas de este colectivo.

## TERRITORIO Y CONSUMO

Con signos de recuperación económica y mayor disponibilidad de recursos por parte de las administraciones públicas, empieza a proliferar la ejecución de obras públicas y privadas. En algunos casos, las primeras no tienen suficientemente en cuenta las afectaciones a derechos individuales, particularmente de las personas vecinas, realizándose sin tomarse seriamente la fase de consulta y participación. Los perjuicios y las molestias pueden ser inevitables, y en algunos casos deben asumirse en tanto que el interés general lo requiere, pero es necesaria la máxima diligencia en la planificación y gestión para evitarlos al máximo y posibilitar la convivencia.

En cuanto al ámbito privado, el Síndic continúa preocupado por la **proliferación de proyectos urbanísticos de dimensión especulativa**, tal y como ha puesto de manifiesto en el informe monográfico presentado en mayo de este año. Los impactos irreversibles sobre el territorio y la falta de consideración de la alternativa cero como una posibilidad real en los informes de impacto ambiental son algunas de las consideraciones que se formulan.

En el ámbito del medio ambiente, el Síndic ha estudiado las medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Barcelona para reducir los **altos niveles de contaminación** del aire en la ciudad y su área metropolitana. Teniendo presente que el problema principal es el dióxido de nitrógeno que supera el límite de media anual que fija la Unión Europea, proviniendo el 80% del NO<sub>2</sub> del tráfico de los

vehículos diesel, el Ayuntamiento ha aprobado restricciones de circulación dentro de una zona de bajas emisiones del ámbito de las rondas en caso de episodios de contaminación por NO<sub>2</sub>, con el horizonte de que en el año 2020 los turismos más contaminantes no puedan circular dentro de esta zona de bajas emisiones.

El Síndic considera que estas medidas son necesarias, si bien hay que tener presentes algunas necesidades específicas, en forma de exenciones, como personas jubiladas o con movilidad reducida que no puedan hacer frente a la compra de un nuevo vehículo. Al mismo tiempo, son insuficientes y hay que seguir potenciando otras medidas como son el uso de la bicicleta, del *car pooling*, el uso de vehículos de energías alternativas, la mejora de la conexión en la red de transporte público en el área metropolitana de Barcelona, el cierre del acceso de las zonas de la ciudad más contaminadas, la creación de un peaje de congestión, etc.

En el ámbito de los suministros básicos, entendidos como derecho, se han dado dos cuestiones que han preocupado especialmente al Síndic durante 2018. Por un lado, las dificultades prácticas para el acceso al bono social de la electricidad, que ya apuntaba el informe del año pasado. Por otro lado, las quejas por acoso de empresas de recobro de deudas de suministros a personas vulnerables.

Respecto al bono social de la electricidad, el Síndic ya apuntó que la aprobación por el Real Decreto 897/2017 conllevaba un procedimiento para gestionar el bono que era complejo y confuso. Así mismo, se preveía que esta dificultad se agravaría por tratarse de procedimientos y actuaciones que debían ser impulsados por personas vulnerables y que implican administraciones y empresas de diferentes niveles y competencias.

Desgraciadamente, las quejas recibidas durante el año 2018 han confirmado esta previsión, poniéndose de manifiesto la exclusión del bono social eléctrico de colectivos que, como las personas perceptoras de pensiones de viudedad, disfrutaban de esta ayuda en la factura eléctrica según la normativa anterior, vigente desde 2009. La necesidad de renovar la solicitud del bono social durante el año 2018 a todas las personas que lo tenían reconocido anteriormente

también ha sido una fuente de quejas, especialmente por los problemas que genera la tramitación de la solicitud ante las empresas comercializadoras de electricidad.

Por otra parte, el Síndic ha recibido quejas por las **prácticas de gestión de cobro de deudas de suministros básicos** que llevan a cabo agencias de recobro que actúan por cuenta de empresas suministradoras, en referencia a personas que se encuentran en situación de pobreza energética. Estas quejas relatan acoso telefónico y recepción de escritos de reclamación de la deuda, advirtiéndose de la interposición de actuaciones judiciales o de la inclusión de los datos personales en registros de solvencia económica. El Síndic entiende que no es aceptable que una persona que se encuentra en situación de pobreza energética, y que así ha sido acreditada legalmente, se vea sometida a una actuación de persecución en reclamación de una deuda en concepto de suministros básicos por parte de una empresa suministradora, siendo esta empresa plenamente conocedora de la situación de riesgo de exclusión residencial.

### TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

Uno de los desarrollos normativos más relevantes del año ha sido la entrada en vigor, el 25 de mayo de 2018, del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la **protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales** y a la libre circulación de estos datos (RGPD). A partir de este momento, cualquier disposición recogida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), o cualquier otra norma que pueda entrar en contradicción con el régimen establecido en el RGPD queda automáticamente desplazada por su contenido, dada la aplicabilidad directa de los reglamentos comunitarios.

Sin embargo, dado que muchos de los preceptos del RGPD se remiten al desarrollo que puedan realizar los estados miembros de la Unión Europea, el Estado español ha tramitado un proyecto de ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales para adaptar el derecho interno al modelo establecido en el

reglamento comunitario. El pasado 6 de diciembre, el BOE publicó la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Como se explica en el apartado correspondiente, este año el Síndic ha recibido diferentes quejas relacionadas con la publicación o difusión del nombre y apellido de forma conjunta, en algunos casos, con el DNI. Si bien a las quejas que han llegado a la institución no les era de aplicación el RGPD, el Síndic ha querido examinarlas de acuerdo con los principios y las bases jurídicas que legitiman su tratamiento, que están recogidos en el reglamento mencionado, porque las situaciones que plantean no son casos aislados y pueden reproducirse bajo la vigencia de la nueva normativa.

Así mismo, esta normativa puede entrar en colisión con la Ley 19/2014, de **transparencia y acceso a la información**, cuya evaluación corresponde al Síndic de Greuges por mandato del mismo texto normativo. En efecto, entre los límites legales al derecho de acceso, con el que entra en colisión con más frecuencia es el derecho a la protección de datos personales. Fuera de los casos en que, de acuerdo con la Ley, los datos no son accesibles sin consentimiento del titular (datos especialmente protegidos y relativos a la comisión de infracciones) y aquellas que se consideran accesibles con carácter general (datos identificativos relacionadas con la organización y el funcionamiento de la Administración), la Administración debe ponderar ambos derechos para determinar si debe prevalecer el derecho a acceder a los datos o bien el derecho a mantener su confidencialidad.

En el informe de evaluación de julio de 2018, el Síndic destacó que, transcurridos tres años desde la entrada en vigor de esta ley, la percepción era de una cierta ralentización en su desarrollo y aplicación. Así, muchas de las carencias detectadas en 2017 en cada uno de los ámbitos regulados en la Ley continuaban, en términos generales, en una situación similar un año después. A esta percepción de ralentización en el desarrollo de la Ley, no le es ajena la excepcional situación institucional vivida en Cataluña los años 2017 y 2018, que ha tenido incidencia

sobre todo en el ámbito de la Administración de la Generalitat, retrasando iniciativas que requerían impulso político, aunque también ha afectado, a su vez, a todo el resto de administraciones, teniendo en cuenta el papel de referencia que debe tener la Generalitat en la elaboración de contenidos previstos en la Ley y de cooperación en el desarrollo.

La percepción de ralentización, sin embargo, va más allá de esta circunstancia excepcional, ya que se constata que, a medida en que se avanza en la estructuración de los elementos más básicos de la Ley, se hace más evidente que los instrumentos más complejos no se desplegarán de forma general en todas las administraciones si no se refuerzan las actuaciones de colaboración y apoyo entre ellas.

## LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y PARTICIPACIÓN POLÍTICA

Este año ha habido un incremento significativo de las solicitudes de intervención del Síndic en el ámbito de los derechos civiles y políticos; muchas vinculadas a las manifestaciones y vulneraciones de la libertad de expresión o a la neutralidad de los espacios públicos. El debate sobre los límites de la libertad de expresión ha estado muy presente en la sociedad catalana a lo largo del año 2018 y el Síndic se ha pronunciado en ocasión de quejas y actuaciones de oficio sobre diferentes manifestaciones de este derecho fundamental. El punto de partida en todos los casos es, como ha señalado el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que “la libertad de expresión constituye uno de los pilares fundamentales de una sociedad democrática y las restricciones previstas en el artículo 10.2 del Convenio europeo deben justificarse únicamente en situaciones que presentan una gravedad particular”.

Una de las controversias más agudas vividas este año en torno a los límites a la libertad de expresión ha sido la exhibición de diferentes tipos de carteles reivindicativos, fotografías, banderas, lazos y otros tipos de elementos de color amarillo en las fachadas de residencias individuales y en las paredes, vallas, rejas, suelo, entre otros, de espacios públicos. Así mismo, algunos edificios de la Administración autonómica y local han exhibido carteles

reivindicativos, fotografías, banderas, lazos y otros elementos del mismo color, bien en las fachadas o balconadas, bien en las dependencias en que se presta la atención al público.

En este marco, el Síndic considera que la Administración no puede limitar el ejercicio del derecho a la libertad de expresión más allá de las excepciones legalmente establecidas, pero sí tiene el deber de intervenir para regular, no prohibir, algunos de los aspectos relacionados con estas expresiones en la medida en que afectan al disfrute de otros derechos también protegidos por el ordenamiento. Dado que el derecho a reunirse y manifestarse libremente en los espacios públicos es un derecho fundamental ampliamente garantizado por el ordenamiento jurídico, cualquier restricción o limitación a su libre ejercicio debe interpretarse de forma restrictiva. Adicionalmente, se trata de derechos amparados por la reserva de ley orgánica, de forma que sólo pueden limitarse en los casos habilitados legalmente.

En lo que concierne específicamente a la colocación de carteles y otros elementos con connotación ideológica en las dependencias de las administraciones públicas, el Síndic recuerda que debe entenderse como ejercicio del derecho de libertad de expresión de las personas físicas que, materialmente, llevan a cabo estas actuaciones y no de la Administración como tal. También remarca que los edificios públicos, y en general los bienes afectados al uso público o a los servicios públicos, deben destinarse a su uso general o a la prestación de servicios públicos, y que sólo excepcionalmente pueden ser objeto de otras utilizaciones y siempre que no contradigan los intereses generales.

Otra potencial transgresión a la libertad de expresión son las denuncias por delito de odio en referencia a determinadas actuaciones y expresiones de personas que han manifestado su protesta o rechazo por la actuación policial del 1 de octubre de 2017. En opinión de esta institución, bajo ningún concepto razonable puede entenderse que los cuerpos o las fuerzas de seguridad puedan considerarse un grupo vulnerable susceptible de ser víctima de un delito de esta naturaleza.

Sobre la restricción a la libertad de expresión y la penalización de expresiones legítimas,

Amnistía Internacional también ha publicado un estudio reciente que pone de manifiesto el uso abusivo de las disposiciones antiterroristas. El estudio expone los casos en que las autoridades judiciales utilizan el artículo 578 del Código Penal para reprimir las expresiones de carácter político, sobre todo en las redes sociales y la comunidad artística. El estudio concluye que el impacto del mencionado artículo tiene efectos devastadores para las personas: desde cuantiosas multas hasta largos períodos de exclusión del sector público pasando por penas de prisión.

Aún en relación a la libertad de expresión, en este caso afectada por cierta falta de perspectiva de género por parte de la Administración, el Síndic ha recibido decenas de quejas relativas a **indumentaria y espacio público**, como el topless en las piscinas municipales o el nudismo en las playas.

La indumentaria, como forma de ejercicio de la libertad de expresión, sólo puede tener limitaciones prescritas por ley, orientadas a la consecución de un objetivo legítimo de acuerdo con el derecho internacional, y que sean necesarias y proporcionadas para alcanzar este propósito.

Existen prácticas relativas a la indumentaria, como el topless en las playas, que están ampliamente aceptadas socialmente, suponiendo su prohibición en contextos similares, como en las piscinas públicas, una restricción injustificada y desproporcionada sobre la libertad de elección de las mujeres. Además, tiene carácter de discriminación por razón de género porque es un tipo de normativa que afecta sólo a las mujeres.

Por tanto, en el caso del topless, existe una posible discriminación de género como consecuencia de las normas que regulan la vestimenta del baño y que sólo hacen referencia a las mujeres, cuando la indumentaria, como forma de ejercicio de la libertad de expresión, sólo puede tener limitaciones proporcionales que estén prescritas por normas de rango de ley y estén basadas, entre otros, en razones de salud o moral pública. Por tanto, no deberían existir obligaciones legales o sociales que supongan ningún tipo de discriminación como consecuencia, por ejemplo, de tradiciones religiosas o culturales.

## ESTRUCTURA DE DERECHOS HUMANOS DE CATALUÑA Y PLAN DE DERECHOS HUMANOS

En el informe anual correspondiente a 2017 se daba cuenta que, por resolución del Síndic de 23 de mayo de 2017, se había creado, en colaboración con el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña, la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, inspirada en los Principios de París de la ONU de 1991.

En el mes de septiembre de aquel año la Estructura recibió el encargo del Gobierno de elaborar un plan de derechos humanos de Cataluña, proceso que se puso en marcha con el nombramiento, después de una convocatoria pública, de su consejo asesor, integrado por 20 personas y entidades vinculadas a diferentes ámbitos de los derechos humanos.

A lo largo de 2018, la Estructura ha aprobado un catálogo de 27 derechos humanos y ha elaborado los estudios de diagnósticos correspondientes sobre la situación de estos derechos en Cataluña y las propuestas de mejora. Estos documentos son ahora objeto de debate entre las entidades más relevantes en cada materia, como paso previo a la difusión y consulta con la sociedad en general, en un proceso que debe llevar a la preparación de una propuesta de plan nacional de derechos humanos.

Toda la documentación y las aportaciones que se vayan produciendo pueden consultarse en la web [www.estructuradh.cat](http://www.estructuradh.cat).

## INFORMES EXTRAORDINARIOS

Una de las actividades más relevantes del Síndic de Greuges, por su alcance, es la elaboración de informes monográficos extraordinarios, que se suman a los cuatro informes periódicos, de carácter anual, encomendados a la institución por la Ley del Síndic y la Ley de transparencia. Esta actividad extraordinaria ha cobrado carta de naturaleza en los últimos años y ha dejado de ser esporádica o puntual para convertirse en una parte central de las funciones de la institución. El formato de informe extraordinario permite analizar en profundidad temas que no pueden tratarse con suficiente amplitud en quejas

individuales. Además de su difusión pública, los informes se registran en el Parlamento de Cataluña y son objeto de debate en la Comisión del Síndic. Este año se han elaborado y registrado en sede parlamentaria ocho informes extraordinarios:

- *El derecho a la vivienda: Cuestiones urgentes.* Febrero 2018
- *Proyecto Castor: Bases para una auditoría.* Marzo 2018
- *Informe sobre la universalización de la asistencia sanitaria.* Mayo 2018
- *La vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas con ocasión de la reacción penal al 1-O y la aplicación del artículo 155 CE.* Mayo 2018
- *El aumento de los conflictos en materia ambiental y urbanística en Cataluña.* Junio 2018
- *El pluralismo en las escuelas de Cataluña como garantía del no adoctrinamiento.* Julio 2018
- *La situación de los menores migrantes sin referentes familiares en Cataluña.* Septiembre 2018
- *La sindicatura municipal como ombudsman independiente. La situación en Cataluña.* Diciembre 2018

Todos estos informes pueden consultarse en la web del Síndic y de la mayoría se da cuenta a lo largo del capítulo 3 de este informe anual.

## REFLEXIÓN FINAL

La finalización del mandato del Síndic es una ocasión inmejorable para apuntar algunas cuestiones que constituyen retos de futuro en la consecución de los derechos en Cataluña. Sin ánimo de exhaustividad, pueden mencionarse:

- La lucha contra la desigualdad social y económica, especialmente de algunos colectivos como son los niños y las personas que pertenecen a minorías.
- La consideración de la vivienda como derecho fundamental y no sólo como objeto económico, de forma que realmente se

haga efectivo el acceso universal a una vivienda digna y asequible.

- La igualdad de oportunidades en la educación y el combate contra la segregación como instrumento para garantizar esta igualdad.
- La garantía de los derechos de las personas migrantes, sea por causa económica o por refugio, con una especial incidencia de los niños que llegan a nuestro país sin referentes familiares.
- La garantía de la condición de los niños como ciudadanos de pleno derecho con capacidad de informarse y participar de la vida social y política.
- La visibilización y lucha contra la violencia machista y LGTBifóbica.
- La visibilización y lucha contra el maltrato y el abuso sexual infantil.
- La reducción sustancial de los niveles de contaminación atmosférica de nuestras ciudades, desde un enfoque del derecho a la salud de las personas.
- El futuro de los jóvenes de nuestro país en un entorno de precariedad laboral y degradación de los estudios superiores con la consiguiente fuga de talentos.
- La afectación a los derechos de las nuevas tecnologías y el alcance de estos derechos en el espacio digital, atendiendo a cuestiones como son la protección de los datos personales o el gap tecnológico entre generaciones.

▪ La consideración del territorio como un patrimonio que hay que preservar como derecho individual y colectivo de nuestra generación y de las que tienen que venir.

▪ El derecho de todas las personas de nuestra sociedad a participar activamente y sin restricciones en las decisiones políticas y a facilitarles esta participación.

Por todo ello, el Síndic de Greuges vuelve a emplazar al Parlamento y al ejecutivo a impulsar medidas para ir abordando progresivamente estos retos.

Así mismo, el Síndic valora positivamente la buena predisposición que tienen todas las administraciones y empresas con quien se relaciona, tanto en cuanto a la tramitación de las quejas como en cuanto a la receptividad a las sugerencias.

Hay que tener presente que este año se ha vuelto a superar con creces el umbral de las 10.000 quejas iniciadas durante el año a la institución de más de 14.000 personas (porque algunas quejas tienen carácter colectivo), tramitándose más de 15.000. Contando las consultas formuladas y las actuaciones de oficio iniciadas por la institución (267), se han tramitado 26.000 expedientes a lo largo del año.

También hay que poner en valor el hecho de que el Síndic no ha apreciado situaciones graves de obstaculización de su labor por parte de ninguna administración ni empresa, a pesar de que hay que reconocer que la intervención de la Generalitat por parte del Gobierno del Estado durante la primera mitad del año ha ralentizado el envío de respuestas, sobre todo en cuanto a la aceptación de las resoluciones del Síndic.

En este punto, es positivo que el porcentaje de resoluciones aceptadas por el ente destinatario de forma total o parcial supere el 97% de las emitidas por esta institución. De hecho, sólo un 2,4% de las resoluciones han sido rechazadas por la Administración, mientras que en otro 25,1% han sido aceptadas sólo parcialmente. Hay que señalar, sin embargo, que estos porcentajes son superiores a los del año anterior y que, por tanto, aún existe margen de mejora por parte de las administraciones a la hora de aceptar las sugerencias del Síndic.

Tanto en cuanto a la tramitación como la aceptación de las recomendaciones, el Síndic continuará trabajando para mejorar estos datos. Desde el primer punto de vista, la sede electrónica ya es una realidad a pleno rendimiento, que, con más de 15.000 accesos, ha triplicado los datos del año anterior. La tramitación electrónica ya es la principal vía de comunicación con la ciudadanía, siempre respetando los derechos de las personas que tienen dificultades con los medios electrónicos.

Entre los retos que tiene planteados el Síndic no es menor el de lograr una mayor difusión y presencia de la institución entre la población y ser ampliamente conocido como garante de derechos. En el apartado institucional se da cuenta de las visitas del síndic y sus adjuntos a diferentes puntos del territorio a lo largo del año. Así mismo, son frecuentes las reuniones en la sede de la institución y en el territorio con actores sociales relevantes para tratar la situación de los derechos que les afectan.

Durante 2018, el servicio territorial de atención a las personas ha realizado 136 desplazamientos y ha visitado 105 municipios diferentes. Como en años anteriores, las quejas recibidas este año a través del servicio itinerante de atención a las personas superan el 10% del total de la institución.

También se ha reanudado la firma de convenios de supervisión singular con ayuntamientos, en la medida en que el Síndic de Greuges tiene una dimensión local, como ombudsman, muy importante. No en vano más de la mitad de las quejas presentadas y tramitadas se han referido a la Administración local, la inmensa mayoría en relación con ayuntamientos. Así pues, se han firmado dos nuevos convenios de supervisión (Cerdanyola del Vallès y Cervera) hasta llegar a los 36 convenios vigentes.

Al mismo tiempo, es voluntad de la institución continuar trabajando en estrecha colaboración con todos los actores relevantes, incluyendo los síndicos locales y universitarios, los defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo, así como con los organismos internacionales competentes en el ámbito de los derechos humanos.

Estas mejoras y el trabajo en red permitirán mantener e incrementar la buena valoración que tienen de la institución las personas. Una valoración positiva que sólo es posible gracias a la profesionalidad y vocación de servicio del equipo humano que integra el Síndic de Greuges de Cataluña, al que hay que agradecer un año más su servicio y su dedicación.



## ■ LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS



## 2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL 2018

Este capítulo presenta los datos más significativos de la actividad funcional del Síndic de Greuges para 2018. El objetivo es presentar de forma sintética las actuaciones más relevantes que se han iniciado en la institución. Los datos recogen todas las quejas iniciadas entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018. También se indican las actuaciones tramitadas, que son las que se han trabajado en el transcurso del año, independientemente de cuándo se iniciaron.

Durante el año 2018, se ha incrementado el número de actuaciones instadas por la ciudadanía, ya sea en número de quejas o en número de consultas, respecto al año anterior. De hecho, este ha sido el segundo año en que se han recibido más quejas después de 2015, superándose el umbral de las 10.000 quejas, mientras que de consultas se han recibido 9.987.

Los datos de 2018 presentan un incremento en el número de intervenciones de dos ámbitos particularmente relevantes. En primer lugar, el incremento de actuaciones en el ámbito de administración pública, en concreto de participación ciudadana, dado que muchas personas consideran que se han vulnerado sus derechos civiles y políticos, como el derecho de manifestación o de libertad de expresión, el derecho a ser representadas por las personas a las que han votado o la neutralidad del uso de espacios públicos, entre otros.

Ahora bien, el incremento más significativo de este año se ha producido en el ámbito de las políticas sociales. En el año 2018 ha sido especialmente duro para las personas en riesgo de exclusión social. De hecho, nunca como hasta ahora el Síndic había recibido tantas quejas en que una misma persona presenta diferentes problemas ante la Administración, todos relacionados

entre sí y que la empujan a una situación de emergencia social y grave vulnerabilidad, de la que cada vez es más difícil salir.

A modo de ejemplo, es frecuente la presentación de quejas por personas respecto a las cuales aún no se ha resuelto la renta garantizada de ciudadanía, o a quien se ha denegado, que no pueden pagar los suministros porque se encuentran en una situación de pobreza energética y que, finalmente, son desahuciadas de las viviendas donde viven, ya sean de propiedad o en régimen de alquiler. Por otra parte, si tienen niños a cargo, esta situación también se traduce en la falta de ayudas para poder atender las necesidades de estos menores (libros, material escolar, etc.) o en problemas de escolarización.

Obviamente, estas son las consecuencias visibles de las personas que se encuentran en una situación de pobreza o en riesgo de exclusión social, sin tener presentes los riesgos para la salud o el desarrollo del menor como consecuencia de tener que vivir hecho como estos.

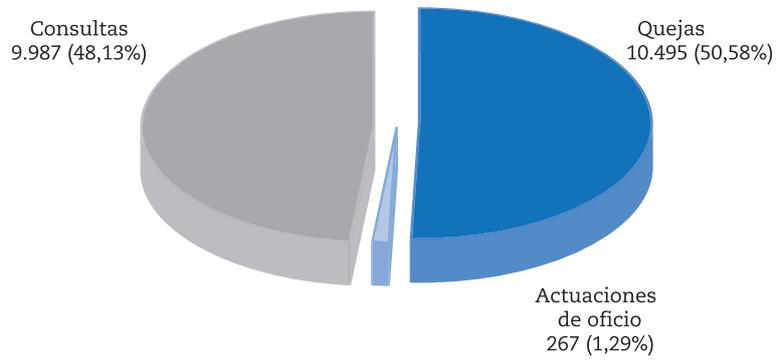
La mayoría de quejas en estos ámbitos han sido presentadas por mujeres. El género es muy presente en esta realidad, bien por la propia situación, bien por tenerse que hacer cargo de menores o de personas dependientes. De hecho, ha quedado constatado el vínculo entre el fenómeno de la exclusión social y la perspectiva de género, ya sea en la distribución del trabajo, en el reparto desigual de las labores de cuidado entre los miembros de la familia, como también en los casos de violencia machista, problemas todos inherentes al género y que se desprenden del análisis de los datos.

**1. Actuaciones del Síndic iniciadas en 2018**

	N	%
■ Quejas	10.495	50,58
■ Actuaciones de oficio	267	1,29
■ Consultas	9.987	48,13
<b>Total</b>	<b>20.749</b>	<b>100</b>

**2. Actuaciones tramitadas en 2018**

	N	%
Quejas	15.375	59,14
Actuaciones de oficio	635	2,44
Consultas	9.987	38,42
<b>Total</b>	<b>25.997</b>	<b>100</b>



## 2.1. DATOS POR MATERIA

El ámbito de políticas sociales vuelve a estar por encima del 30% de las quejas del Síndic, a diferencia del año anterior, seguido del ámbito de administración pública y tributos, que llega al 27,8%.

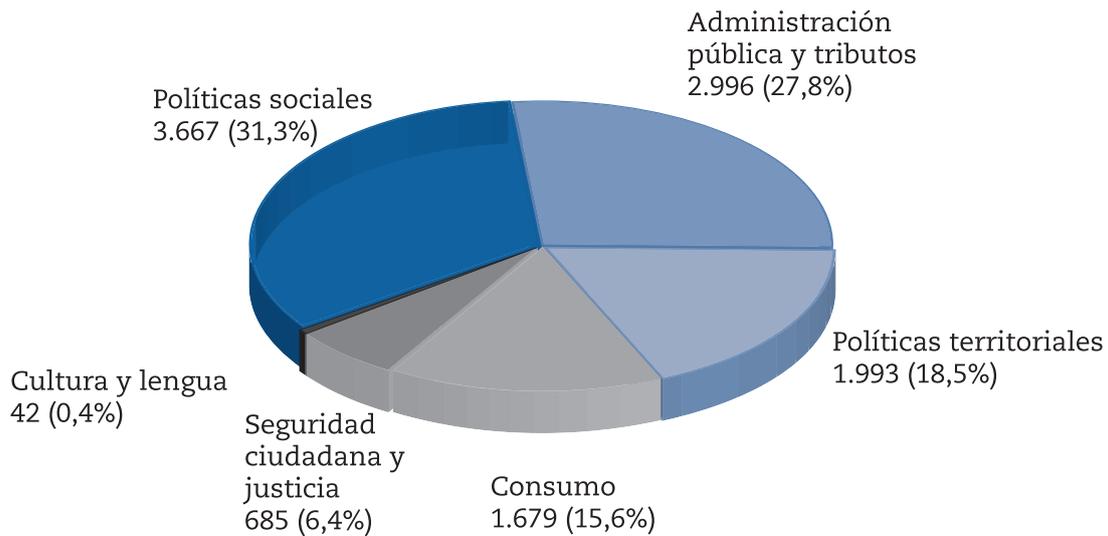
Dentro del ámbito de políticas sociales, se ha incrementado un 66,1% el número de quejas y actuaciones de oficio de servicios sociales y, en concreto, sobre la demora en la tramitación o la denegación de la renta garantizada de ciudadanía, así como las dificultades para obtener ayudas y poder dar respuesta a las necesidades diarias. También se ha incrementado un 30% el número de quejas y actuaciones de oficio en el ámbito de educación. En sentido contrario, se observa una reducción de las quejas del área de discriminaciones y de trabajo y pensiones.

### Los desahucios y la renta garantizada centran las quejas de políticas sociales

En cuanto a la materia de administración pública, se ha producido un incremento del 82,7%, vinculado principalmente a quejas relativas a la vulneración de los derechos de la ciudadanía en su participación en los asuntos públicos. En cambio, se ha reducido significativamente el número de quejas y actuaciones de oficio relativas a las políticas territoriales, mientras que el resto de áreas, como son consumo, cultura y lengua, y seguridad ciudadana y justicia, se ha mantenido en el mismo comportamiento de años anteriores.

## 3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas en el Síndic

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>3.115</b>	<b>31,3</b>	<b>3.329</b>	<b>30,7</b>	<b>3.486</b>	<b>33,9</b>	<b>2.945</b>	<b>28,2</b>	<b>3.367</b>	<b>31,3</b>
Educación e investigación	685	6,9	587	5,4	1.081	10,5	641	6,1	834	7,7
Infancia y adolescencia	674	6,8	925	8,5	704	6,8	632	6,1	619	5,8
Salud	628	6,3	747	6,9	814	7,9	696	6,7	680	6,3
Servicios sociales	948	9,5	921	8,5	745	7,2	643	6,2	1.068	9,9
Trabajo y pensiones	174	1,7	135	1,2	91	0,9	112	1,1	66	0,6
Discriminación	6	0,1	14	0,1	51	0,5	221	2,1	100	0,9
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>2.302</b>	<b>23,1</b>	<b>1.809</b>	<b>16,7</b>	<b>1.894</b>	<b>18,4</b>	<b>2.038</b>	<b>19,5</b>	<b>2.996</b>	<b>27,8</b>
Administración pública y derechos	1.828	18,4	1.383	12,7	1.443	14,0	1.460	14,0	2.668	24,8
Tributos	474	4,8	426	3,9	451	4,4	578	5,5	328	3,0
<b>Políticas territoriales</b>	<b>1.701</b>	<b>17,1</b>	<b>2.395</b>	<b>22,1</b>	<b>2.370</b>	<b>23,0</b>	<b>2.885</b>	<b>27,6</b>	<b>1.993</b>	<b>18,5</b>
Vivienda	1.053	10,6	1.245	11,5	824	8,0	813	7,8	1.023	9,5
Medio ambiente	232	2,3	327	3,0	386	3,7	338	3,2	408	3,8
Urbanismo y movilidad	416	4,2	823	7,6	1.160	11,3	1.734	16,6	562	5,2
Consumo	2.210	22,2	2.651	24,4	1.778	17,3	1.637	15,7	1.679	15,6
Seguridad ciudadana y justicia	593	6,0	614	5,7	709	6,9	881	8,4	685	6,4
Cultura y lengua	34	0,3	54	0,5	57	0,6	59	0,6	42	0,4
<b>Total</b>	<b>9.955</b>	<b>100</b>	<b>10.852</b>	<b>100</b>	<b>10.294</b>	<b>100</b>	<b>10.445</b>	<b>100</b>	<b>10.762</b>	<b>100</b>



#### 4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas el 2018 en l'àmbit de polítiques socials

En el ámbito de las políticas sociales, dentro del área de educación, se observa un incremento del 75,9% en el número de quejas por la planificación y la distribución de líneas y la organización en general del sistema escolar por parte de la Administración, si bien se ha reducido el número de quejas en que se manifiesta una disconformidad en la asignación, los baremos y la puntuación establecida durante el período de preinscripción. También conviene destacar el incremento de un 28,9% del número de intervenciones del Síndic como consecuencia de posibles situaciones de acoso escolar, mientras que el número de intervenciones en el caso de niños con necesidades educativas especiales y sus afectaciones (falta de personal de apoyo, falta de adaptación curricular, etc.) se ha mantenido en los mismos datos que el año pasado.

En cuanto a la materia de infancia y adolescencia, el elemento que concentra gran parte de la actuación del Síndic es la afectación del menor ante los problemas en las relaciones familiares, normalmente causados por un proceso de separación o divorcio conflictivo, que se traduce en problemas en el régimen de comunicación y visitas, la guarda y custodia o la relación de respeto entre las personas adultas, entre otros.

Por otra parte, se ha incrementado el número de quejas, consultas y actuaciones de oficio en relación con las situaciones de riesgo o desamparo y la actuación al respecto de los EAlA o de los servicios sociales.

Los derechos de las familias es otro caso en que se ha reducido el número de intervenciones, pero, al mismo tiempo, se ha incrementado la diversidad de temas que se tratan. De los problemas para la obtención del título de familia monoparental (TFM) o el título de familia numerosa (TFN) hasta las diferencias que existen entre ambos títulos en cuanto a derechos y beneficios, o las afectaciones que tienen las separaciones en régimen de custodia compartida en la pérdida o uso del TFN. Este apartado también engloba aspectos como el impacto en los menores de las situaciones de desahucio de las familias o los problemas derivados de la gestación subrogada.

Otro aspecto que también crece son las intervenciones como consecuencia de la falta de apoyo económico o de personal especializado en situaciones de discapacidad o de problemas de salud en el menor.

El ámbito de salud mantiene la misma tendencia que en años anteriores, en que la mayoría de quejas se centran en el trato recibido por el paciente, la falta de recursos humanos e infraestructuras para dar asistencia sanitaria, las listas de espera y el funcionamiento de algunas prestaciones sanitarias.

En cuanto a servicios sociales, el incremento de actuaciones se basa, fundamentalmente, en la demanda de ayudas sociales ante las necesidades de la ciudadanía y, en concreto, en la demora en la tramitación y las denegaciones de la renta garantizada de ciudadanía, así

como la falta de resolución de los recursos presentados o el retraso en el pago. De hecho, el número de actuaciones relativas a la inclusión social se ha incrementado un 175,5% respecto al año anterior.

La demora en la resolución de la concesión de ayudas de primera necesidad, de la renta garantizada de ciudadanía u otras pensiones agrava aún más la situación de personas en situación de vulnerabilidad, pudiendo acabar generando consecuencias en otros ámbitos, como la vivienda, que dificulten la capacidad de recuperación y salida de esta situación de vulnerabilidad.

Por último, el área de discriminaciones continúa siendo minoritaria dentro el apartado de políticas sociales, a pesar de que la igualdad de género o la discriminación por orientación o identidad sexual sean elementos subyacentes en muchas de las intervenciones del Síndic de Greuges. En este sentido, la discriminación por razón de sexo/género no puede entenderse de forma aislada, puesto que hay otros factores como son la orientación sexual, la clase social, la discapacidad, la edad, etc. que configuran un mapa de discriminaciones múltiples que se entrecruzan (interseccionalidad).

<b>4.1. Educación e investigación</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Organización y planificación del sistema escolar	285	22,1	270	33,8	-	0,0	15	3,3
Preinscripción en la educación y centros	182	14,1	109	13,6	5	14,7	68	14,8
Estudios universitarios e investigación	209	16,2	112	14,0	1	2,9	96	21,0
Derechos y deberes del alumnado	126	9,8	51	6,4	6	17,6	69	15,1
Becas y ayudas	105	8,1	73	9,1	5	14,7	27	5,9
Acoso escolar	107	8,3	44	5,5	1	2,9	62	13,5
Necesidades educativas especiales	103	8,0	65	8,1	4	11,8	34	7,4
Otras enseñanzas	62	4,8	31	3,9	2	5,9	29	6,3
Centros de enseñanza	60	4,6	35	4,4	6	17,6	19	4,1
Profesorado	8	0,6	1	0,1	2	5,9	5	1,1
Otros	45	3,5	9	1,1	2	5,9	34	7,4
<b>Total</b>	<b>1.292</b>	<b>100</b>	<b>800</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>458</b>	<b>100</b>

<b>4.2. Infancia y adolescencia</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Riesgo o desamparo del niño y actuación de las EAIA	252	22,6	82	16,2	37	33,0	133	26,8
Problemas en las relaciones familiares	189	17,0	63	12,4	2	1,8	124	25,0
Salud del niño	130	11,7	75	14,8	8	7,1	47	9,5
Discapacidad en el niño	126	11,3	90	17,8	4	3,6	32	6,5
Derechos de las familias	123	11,0	80	15,8	4	3,6	39	7,9
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades deportivas	119	10,7	53	10,5	4	3,6	62	12,5
Centros de menores	93	8,3	28	5,5	37	33,0	28	5,6
Acogida familiar y adopciones	39	3,5	19	3,7	4	3,6	16	3,2
Medios de comunicación y nuevas tecnologías	24	2,2	8	1,6	3	2,7	13	2,6
Menores migrantes no acompañados	18	1,6	8	1,6	8	7,1	2	0,4
Discriminaciones	2	0,2	1	0,2	1	0,9	-	0,0
<b>Total</b>	<b>1.115</b>	<b>100</b>	<b>507</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>496</b>	<b>100</b>

<b>4.3. Salud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Derechos y deberes del paciente	389	29,0	177	26,4	3	33,3	209	31,5
Listas de espera	321	23,9	223	33,2	-	0,0	98	14,8
Prestaciones sanitarias	197	14,7	121	18,0	2	22,2	74	11,2
Disconformidad con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad	124	9,2	41	6,1	-	0,0	83	12,5
Infraestructuras, gestión y recursos	99	7,4	58	8,6	1	11,1	40	6,0
Salud mental	85	6,3	16	2,4	1	11,1	68	10,3
Evaluaciones médicas	42	3,1	18	2,7	-	0,0	24	3,6
Enfermedad minoritarias	12	0,9	6	0,9	-	0,0	6	0,9
Otros	74	5,5	11	1,6	2	22,2	61	9,2
<b>Total</b>	<b>1.343</b>	<b>100</b>	<b>671</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>663</b>	<b>100</b>

<b>4.4. Servicios sociales</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Inclusión social (renta garantizada de ciudadanía y prestaciones no contributivas)	1.383	64,5	680	64,4	2	16,7	701	65,1
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimientos de grado y accesibilidad)	442	20,6	213	20,2	3	25,0	226	21,0
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales y atención domiciliaria)	310	14,5	159	15,1	7	58,3	144	13,4
Sin hogar	8	0,4	3	0,3	-	0,0	5	0,5
Personas con adicciones	2	0,1	1	0,1	-	0	1	0,1
<b>Total</b>	<b>2.145</b>	<b>100</b>	<b>1056</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>1077</b>	<b>100</b>

<b>4.5. Trabajo y pensiones</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Pensión de jubilación	112	32,9	25	37,9	-	0,0	87	31,8
Prestación de desempleo	104	30,6	15	22,7	-	0,0	89	32,5
Formación ocupacional	40	11,8	13	19,7	-	0,0	27	9,9
Incapacidad laboral	32	9,4	5	7,6	-	0,0	27	9,9
Inserción laboral	30	8,8	2	3,0	-	0,0	28	10,2
Prevención de riesgos laborales	18	5,3	5	7,6	-	0,0	13	4,7
Expedientes reguladores de ocupación	1	0,3	-	0,0	-	0,0	1	0,4
Otros	3	0,9	1	1,5	-	0,0	2	0,7
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>274</b>	<b>100</b>

<b>4.6. Discriminación</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Igualdad de género	105	62,1	78	80,4	2	66,7	25	36,2
Discriminación por orientación sexual	48	28,4	12	12,4	-	0,0	36	52,2
Discriminaciones sociales o ideológicas	9	5,3	4	4,1	1	33,3	4	5,8
Discriminación racial	6	3,6	2	2,1	-	0,0	4	5,8
Asuntos religiosos	1	0,6	1	1,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

## 5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de administración pública y tributos

En el ámbito de administración pública y tributos, además de autorizaciones y concesiones, el principal apartado que se ha incrementado ha sido el de participación ciudadana, política y régimen electoral, que en los últimos años ha ido adquiriendo más presencia como consecuencia del proceso político en Cataluña.

En concreto, los aspectos que más intervenciones han generado han sido las dificultades para poder invertir el presidente de la Generalitat de Cataluña, las

manifestaciones y vulneraciones de la libertad de expresión, las dificultades para poder votar en el extranjero o la neutralidad de los espacios públicos.

En el área de tributos, el ámbito local es el que suele generar más intervenciones del Síndic y, en concreto, el impuesto de bienes inmuebles, el impuesto por el incremento del valor del terreno urbano y la tasa de recogida de basura, además de las dificultades de fraccionamiento de los pagos o de encontrar otros mecanismos para poder pagar las deudas.

<b>5.1. Administración pública</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Autorizaciones y concesiones	1.155	27,9	1.077	40,5	-	0,0	78	5,3
Participación ciudadana, política y régimen electoral	897	21,6	566	21,3	6	66,7	325	22,0
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	627	15,1	285	10,7	-	0,0	342	23,1
Procedimiento administrativo	528	12,7	163	6,1	3	33,3	362	24,5
Función pública	482	11,6	298	11,2	-	0,0	184	12,4
Responsabilidad patrimonial	221	5,3	100	3,8	-	0,0	121	8,2
Patrimonio de la Administración	132	3,2	106	4,0	-	0,0	26	1,8
Transparencia	50	1,2	31	1,2	-	0,0	19	1,3
Subvenciones y ayudas	31	0,7	20	0,8	-	0,0	11	0,7
Contratación administrativa	24	0,6	13	0,5	-	0,0	11	0,7
<b>Total</b>	<b>4.147</b>	<b>100</b>	<b>2.659</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>1.479</b>	<b>100</b>

<b>5.2. Tributos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Tributos locales	465	70,0	254	78,4	3	75,0	208	61,9
Tributos estatales	137	20,6	35	10,8	1	25,0	101	30,1
Tributos autonómicos	62	9,3	35	10,8	-	0,0	27	8,0
<b>Total</b>	<b>664</b>	<b>100</b>	<b>324</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>336</b>	<b>100</b>

## 6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito del consumo

El consumo energético (electricidad y gas) y el consumo de agua suponen uno de los incrementos más significativos en las quejas de consumo. En particular, las intervenciones se centran en las dificultades para tramitar de forma rápida el alta de un suministro, el coste y la facturación del servicio, los

problemas de pago y las denegaciones del bono social, la respuesta frente a averías por parte de las compañías de suministro o el cambio de contador de analógico a digital. De hecho, las intervenciones por la disconformidad en la actuación del sector eléctrico se han incrementado un 22,6%.

Consumo	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Electricidad	967	25,5	539	32,4	1	7,7	427	20,2
Telefonía	804	21,2	400	24,0	-	0,0	404	19,1
Transportes	578	15,3	403	24,2	6	46,2	169	8,0
Agua	276	7,3	157	9,4	5	38,5	114	5,4
Gas	212	5,6	123	7,4	-	0,0	89	4,2
Administración defensa de consumidores	57	1,5	17	1,0	-	0,0	40	1,9
Otros	895	23,6	27	1,6	1	7,7	867	41,1
<b>Total</b>	<b>3.789</b>	<b>100</b>	<b>1.666</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>2.110</b>	<b>100</b>

## 7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de políticas territoriales

En el ámbito de políticas territoriales, la principal afectación del año 2018 ha sido el incremento del número de intervenciones por desahucios en el área de vivienda. De hecho, las intervenciones por desahucios, que hasta este año eran las más minoritarias en materia de vivienda, se han incrementado un 303,2% respecto al año anterior, configurándose como el principal motivo de intervención del Síndic de Greuges en esta área. Este problema está especialmente concentrado en el área metropolitana de Barcelona.

Es en este ámbito en que las desigualdades sociales adquieren mayor relevancia y en que el hecho de pertenecer a un colectivo especialmente vulnerable –un 7,5% de las intervenciones por desahucios afectan personas con discapacidad– o las desigualdades de género son especialmente visibles. En este sentido, un 62% de las quejas por desahucios han sido presentadas por mujeres, la mayoría de las cuales tienen niños a cargo. Es más, del conjunto de personas de que se informó a la institución

que estaban ocupando viviendas sin título habilitante, un 62,5% eran mujeres, la mayoría con niños a cargo. Las diferencias salariales, la precariedad laboral y la carga familiar, en gran medida asumida por las mujeres, tanto en cuanto a los niños como la gente mayor y personas dependientes, incrementan las posibilidades de caer en la exclusión social.

En segundo término, están las solicitudes de acceso a vivienda social, ya sea por las dificultades para acceder a ella o por la falta de vivienda.

En cuanto a medio ambiente, la contaminación continúa siendo la principal preocupación de la ciudadanía, junto con el cumplimiento de las ordenanzas de tenencia de animales.

Por último, la movilidad y el control en los permisos de obras se configuran como los principales motivos de intervención del Síndic en materia de urbanismo.

<b>7.1. Medio ambiente</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	607	41,8	411	40,5	4	57,1	192	44,8
Control y tenencia de animales domésticos	251	17,3	199	19,6	-	0,0	52	12,1
Licencias de actividades	172	11,8	129	12,7	-	0,0	43	10,0
Gestión de residuos	137	9,4	91	9,0	-	0,0	46	10,7
Limpieza de la vía pública y solares abandonados	78	5,4	64	6,3	-	0,0	14	3,3
Arbolado y jardinería pública	77	5,3	48	4,7	-	0,0	29	6,8
Protección de la biodiversidad	46	3,2	33	3,2	2	28,6	11	2,6
Control de poblaciones de animales salvajes	23	1,6	22	2,2	-	0,0	1	0,2
Emergencias ambientales. Inundaciones, incendios	13	0,9	6	0,6	1	14,3	6	1,4
Plagas de animales	10	0,7	8	0,8	-	0,0	2	0,5
Otros	38	2,6	5	0,5	-	0,0	33	7,7
<b>Total</b>	<b>1452</b>	<b>100</b>	<b>1016</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>429</b>	<b>100</b>

<b>7.2. Urbanismo y movilidad</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Movilidad	356	41,5	262	47,0	1	25,0	93	31,4
Disciplina urbanística e inspección	270	31,5	171	30,6	1	25,0	98	33,1
Planeamiento y ejecución urbanística	116	13,5	68	12,2	2	50,0	46	15,5
Urbanizaciones no recepcionadas	42	4,9	26	4,7	-	0,0	16	5,4
Otros	74	8,6	31	5,6	-	0,0	43	14,5
<b>Total</b>	<b>858</b>	<b>100</b>	<b>558</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>296</b>	<b>100</b>

<b>7.3. Vivienda</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Desahucios	254	29,3	129	31,7	-	0,0	125	27,3
Acceso y adquisición de viviendas	249	28,8	82	20,1	-	0,0	167	36,5
Conservación y mantenimiento de viviendas	146	16,9	73	17,9	-	0,0	73	15,9
Subvenciones y ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, renta básica de emancipación)	127	14,7	70	17,2	-	0,0	57	12,4
Solicitud de acceso a vivienda de emergencia social	49	5,7	42	10,3	-	0,0	7	1,5
Consecuencias de la ocupación de un vivienda sin título habilitante propio o propio	9	1,0	4	1,0	-	0,0	5	1,1
Acoso inmobiliario	5	0,6	3	0,7	-	0,0	2	0,4
Otros	27	3,1	4	1,0	1	100,0	22	4,8
<b>Total</b>	<b>866</b>	<b>100</b>	<b>407</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>458</b>	<b>100</b>

### 8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

El ámbito de seguridad ciudadana y justicia ha reducido mínimamente el volumen de actuaciones respecto al año anterior, tanto desde la vertiente de los servicios penitenciarios como de la Administración de justicia o la actuación

de las fuerzas de seguridad. Con todo, si bien en los últimos años servicios penitenciarios era la subárea en que se requerían más intervenciones, este año ha sido el funcionamiento de la Administración de justicia.

<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Administración de justicia	534	39,4	137	21,8	2	3,5	395	59,0
Servicios penitenciarios	492	36,3	336	53,5	15	26,3	141	21,1
Actuación de las fuerzas de seguridad	328	24,2	155	24,7	40	70,2	133	19,9
<b>Total</b>	<b>1.354</b>	<b>100</b>	<b>628</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>669</b>	<b>100</b>

### 9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de cultura y lengua

Tradicionalmente, cultura y lengua han sido materias en que ha habido pocas solicitudes de intervención por parte de la ciudadanía. Con todo, se ha producido un

incremento del número de quejas en que se considera que ha existido una vulneración de los derechos de las personas castellanohablantes.

<b>Cultura y lengua</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultas</b>	<b>%</b>
Vulneración de los derechos de los castellanohablantes	38	50,0	23	57,5	-	0,0	15	44,1
Vulneración de los derechos de los catalanohablantes	20	26,3	13	32,5	1	50,0	6	17,6
Cultura y artes	13	17,1	4	10,0	1	50,0	8	23,5
Otros	5	6,6	-	0,0	-	0,0	5	14,7
Vulneración de los derechos de los hablantes de aranés	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

## 2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES

Un 41,6% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del presente año permanecen abiertas, mientras que se han finalizado un 58,4%, de forma que el porcentaje de quejas finalizadas es inferior respecto a años anteriores. Este hecho se interpreta como negativo, dado que es debido a la demora de las administraciones a dar respuesta al Síndic. Si bien existe un espíritu de colaboración entre administraciones, también es cierto que la Administración está incrementando sus plazos para dar respuesta tanto a las solicitudes de información (42,8% de los casos) como a la aceptación de las resoluciones (un 31,3%).

De las actuaciones finalizadas, se ha detectado alguna irregularidad en el 41,2% de los casos y, de éstos, en un 53,9% se ha solucionado el problema sin que fuera necesaria una resolución del Síndic; es decir, la Administración, una vez el Síndic le ha informado del problema, ha corregido su actuación.

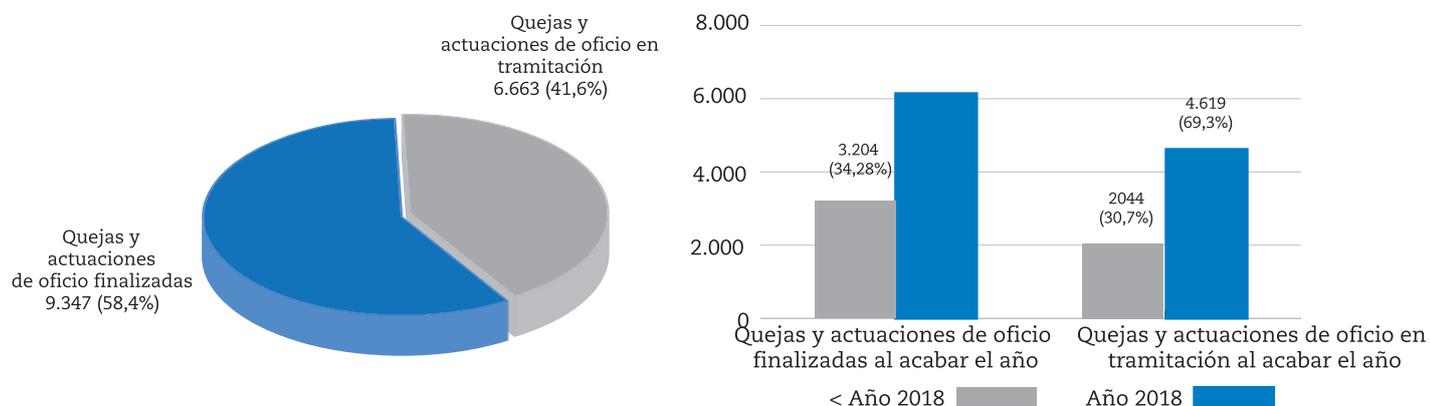
Siguiendo la tendencia de los últimos años, un 97,5% de los casos en que se ha detectado una actuación irregular de la Administración, el Síndic ha recomendado o sugerido medidas que han sido aceptadas total o parcialmente.

A pesar de que se trata de resultados que reflejan la buena colaboración entre las administraciones y la aceptación de las consideraciones que formula el Síndic, también es cierto que se continúa incrementando el número de casos en que se acepta parcialmente la resolución (25,1% en el año 2018 respecto al 22% en el año 2017). Si bien es preferible la aceptación parcial a la no aceptación, también es cierto que el conjunto de recomendaciones y sugerencias del Síndic siguen una lógica integral, pudiendo la no aceptación de algunas de las recomendaciones acabar influyendo en el objetivo final.

No sólo es relevante observar el nivel de aceptación, sino el cumplimiento efectivo de la resolución. En este sentido, en un 79,1% de los casos se ha resuelto el problema o se ha cumplido la resolución que previamente ha aceptado parcial o totalmente la Administración, mientras que en un 20,9% de los casos aún están en vías de ejecución.

Tal y como puede verse en la tabla 14, políticas territoriales, administración pública y tributos, y seguridad ciudadana y justicia son los ámbitos en los que ha habido un mayor porcentaje de cumplimiento global por parte de la Administración o de las empresas destinadas a servicios de interés general.

## 10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2018



## 11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación

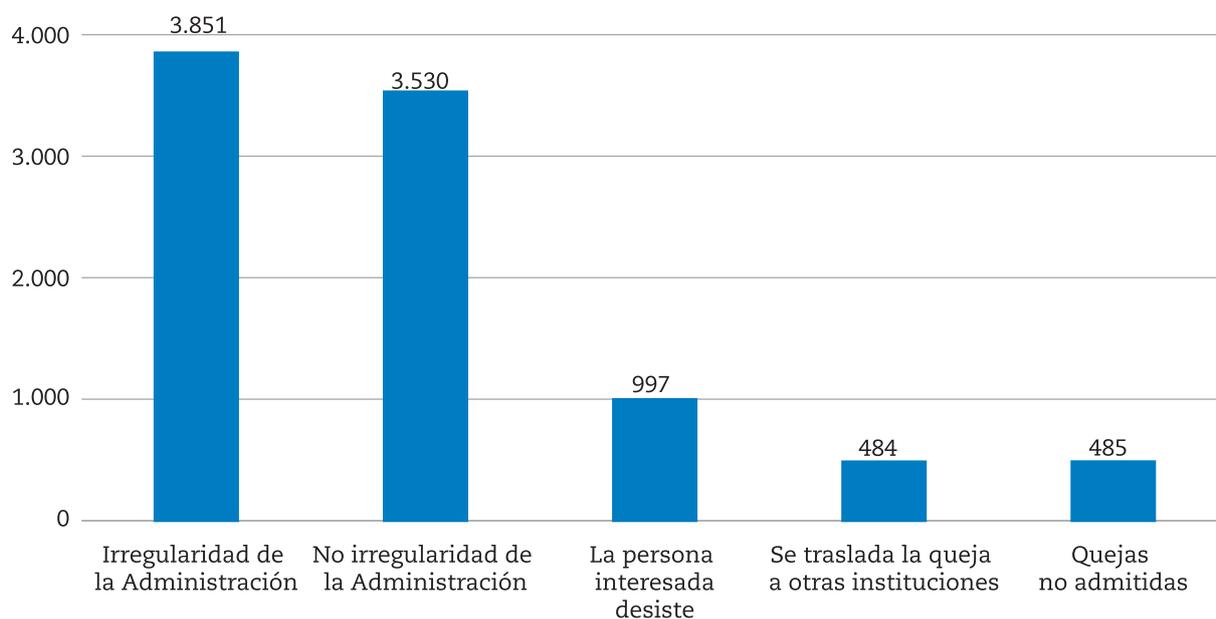
	< 2018	2018	Total	%
Apertura de la queja	37	581	618	9,3
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	6	144	150	2,3
Pendiente de recibir información de la Administración	304	2.584	2.888	43,3
Pendiente de resolver por el Síndic	112	570	682	10,2
Pendiente de aceptación por la Administración	1.465	635	2.100	31,5
Pendiente de finalización por el Síndic	120	105	225	3,4
<b>Total</b>	<b>2.044</b>	<b>4.619</b>	<b>6.663</b>	<b>100</b>

## 12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en 2018



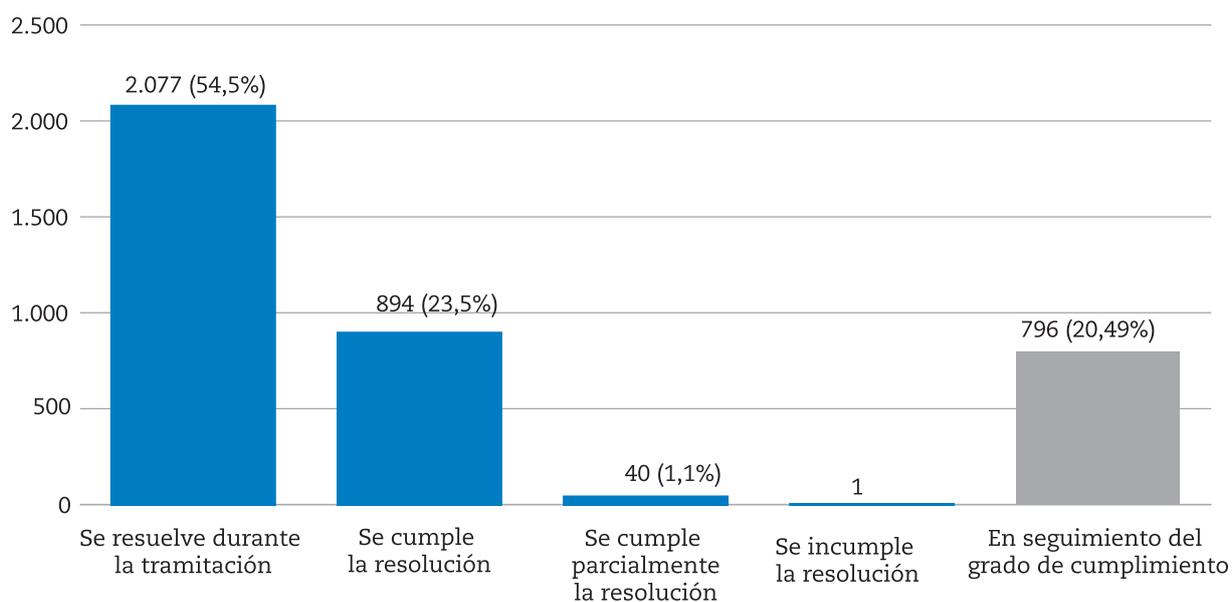
### 13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	< 2018	2018	Total	%
Irregularidad de la Administración	2.171	1.680	3.851	41,2
No irregularidad de la Administración	869	2.661	3.530	37,8
La persona interesada desiste	114	883	997	10,7
Se traslada la queja a otras instituciones	24	460	484	5,2
Quejas no admitidas	26	459	485	5,2
<b>Total</b>	<b>3.204</b>	<b>6.143</b>	<b>9.347</b>	<b>100</b>



## 14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2018

	Se resuelve durante la tramitación		Se cumple la resolución		Se cumple parcialmente la resolución		Se incumple la resolución		En seguimiento del grado de cumplimiento		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	680	44,4	424	27,7	27	1,8	0	0,0	400	26,1	1.531	100
Educación e investigación	85	22,7	182	48,5	7	1,9	-	0,0	101	26,9	375	100
Infancia y adolescencia	78	23,7	107	32,5	11	3,3	-	0,0	133	40,4	329	100
Salud	330	71,4	98	21,2	2	0,4	-	0,0	32	6,9	462	100
Servicios sociales	171	71,3	33	13,8	7	2,9	-	0,0	29	12,1	240	100
Trabajo y pensiones	7	70,0	2	20,0	-	0,0	-	0,0	1	10,0	10	100
Discriminación	9	7,8	2	1,7	-	0,0	-	0,0	104	90,4	115	100
<b>Administración pública y tributos</b>	291	51,9	174	31,0	2	0,4	1	0,2	93	16,6	561	100
Administración pública	215	48,8	148	33,6	2	0,5	1	0,2	75	17,0	441	100
Tributos	76	63,3	26	21,7	-	0,0	-	0,0	18	15,0	120	100
<b>Políticas territoriales</b>	584	57,3	265	26,0	8	0,8	0	0,0	163	16,0	1.020	100
Medio ambiente	318	58,2	120	22,0	3	0,5	-	0,0	105	19,2	546	100
Vivienda	87	65,4	32	24,1	-	0,0	-	0,0	14	10,5	133	100
Urbanismo	179	52,5	113	33,1	5	1,5	-	0,0	44	12,9	341	100
Consumo	441	75,6	14	2,4	1	0,2	-	0,0	127	21,8	583	100
Seguridad ciudadana y justicia	68	73,1	13	14,0	2	2,2	-	0,0	10	10,8	93	100
Cultura y lengua	13	65,0	4	20,0	-	0,0	-	0,0	3	15,0	20	100
<b>Total</b>	2.077	54,5	894	23,5	40	1,1	1	0,0	796	20,9	3.808	100



**15. Evolución de la tramitación de quejas y actuaciones de oficio durante el periodo 2010-2018**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
En tramitación	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450	6.663
Finalizadas	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624	9.347
<b>Total</b>	<b>10.639</b>	<b>12.969</b>	<b>13.452</b>	<b>14.354</b>	<b>15.343</b>	<b>17.530</b>	<b>18.079</b>	<b>17.074</b>	<b>16.010</b>

**16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en 2018**

	2018
Número de personas afectadas en las quejas	25.657
Número de personas afectadas en las consultas	9.987
<b>Total</b>	<b>35.644</b>

**2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Un 95,3% de las quejas del Síndic de Greuges durante el año 2018 han sido presentadas por personas físicas, mientras que un 4,7% han sido presentadas por personas jurídicas (entidades sin afán de lucro, empresas, etc.), otras administraciones u otras defensorías. Del

total de personas jurídicas, la gran mayoría están formadas por comunidades de propietarios y entidades sin afán de lucro en general. En un menor porcentaje están las empresas y los sindicatos o colectivos u organizaciones laborales.

**17. Tipo de persona que presenta las quejas iniciadas en 2018**

	N	%
Persona física	10.003	95,3
Persona jurídica	443	4,2
Administración	40	0,4
Ombudsman	3	0,0
Centros de referencia	6	0,1
<b>Total</b>	<b>10.495</b>	<b>100</b>

**18. Tipo de persona jurídica de las quejas iniciadas en 2018**

	N	%
Comunidades y asociaciones de propietarios y vecinos	156	35,2
Empresas privadas	52	11,7
Entidades sin afán de lucro (ESAL)	148	33,4
Medios de comunicación	1	0,2
Organizaciones de trabajadores	53	12,0
Organizaciones empresariales	5	1,1
Organizaciones políticas	28	6,3
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>100</b>

En relación a las personas físicas, los datos generales no muestran diferencias excesivas entre el número de quejas presentadas por hombres o mujeres, a pesar de que las mujeres ya representan 5 puntos porcentuales más respecto a los hombres en el global de la institución. En términos generales, cuando se incrementa el número de quejas en políticas sociales, también hay un aumento de quejas presentadas por mujeres. En este ámbito, se produce una doble discriminación: por el hecho de ser mujer y por el hecho de necesitar algún tipo de ayuda, es decir, las mujeres suelen ser más vulnerables ante los problemas sociales, y de forma más especial en tiempo de crisis y de políticas de austeridad. Los datos constatan que las mujeres utilizan más los servicios sociales que los hombres.

Este porcentaje, cuando se desagrega, muestra claramente esta realidad. Todas las materias que se engloban en las políticas sociales son presentadas mayoritariamente por mujeres. Es más, algunas materias específicas, como son educación e investigación o infancia y adolescencia, superan el 60%. En este sentido, no se trata sólo de que las mujeres como sujetos puedan encontrarse en una situación más desfavorable, sino que el trabajo de cuidado y la carga familiar recae principalmente en ellas.

En cambio, las quejas relativas a seguridad ciudadana y justicia, cultura y lengua o tributos suelen ser presentadas más por hombres que por mujeres. De hecho, también existe una forma diferente de presentar las quejas. Así, por ejemplo, las mujeres internas en centros penitenciarios no tienen la costumbre de enviar las quejas por correo postal, sino que suelen hacerlo con mayor frecuencia durante las visitas que se realizan a los centros penitenciarios.

A pesar de ello, lo más grave es la afectación de determinados colectivos ante situaciones

críticas que les sitúan en el umbral o en situaciones de pobreza o exclusión social. Así, por ejemplo, del conjunto de las quejas presentadas durante el año 2018, un 5% han sido presentadas por personas migradas de otros estados o un 3,6% han sido presentadas por personas que declaran tener una discapacidad.

Ahora bien, esta distribución es desigual si se compara por materias y, aún más, cuando se trata de los principales problemas que se han incrementado a lo largo del presente año 2018. En este sentido, por ejemplo, como ya se ha señalado, las quejas por desahucios han sido presentadas en un 62,5% de los casos por mujeres (cuando en el conjunto de quejas representan un 52,2%), y en un 25,6% de los casos se trataba de personas migradas y en un 7,8%, de personas con discapacidad.

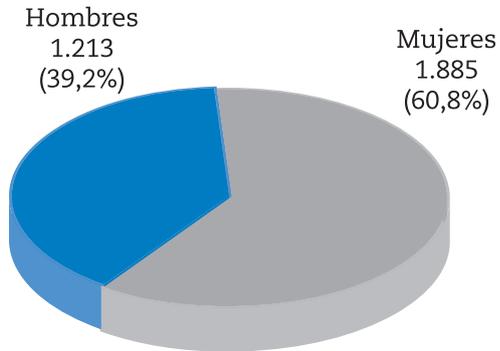
Si se analizan los datos que afectan a las políticas de inclusión social y, en concreto, los problemas de falta de ayudas suficientes para cubrir las necesidades básicas, en un 55% de los casos las quejas han sido presentadas por mujeres, en un 18,8% de los casos se trataba de personas migradas y en un 5,6% se trataba de personas con discapacidad. Es cierto que las personas con alguna discapacidad normalmente pueden recurrir a otras ayudas para personas con discapacidad o en situación de dependencia, antes que a las ayudas que se engloban dentro del área de inclusión social.

Por último, los cortes de suministro y los problemas de pago son un tipo de quejas que han sido presentadas en un 59% de los casos por mujeres, en una área en que tan sólo representan el 47,9% de las quejas.

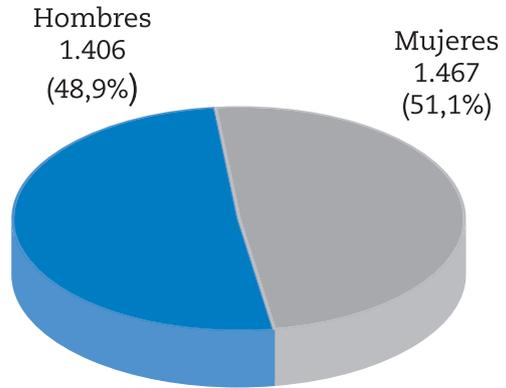
En cuanto a la lengua en que se presentan las quejas al Síndic, se mantiene la misma distribución que otros años, con una relación de 74% a favor del catalán respecto al 25,8% en castellano.

19. Promotores de quejas iniciadas según género y materia

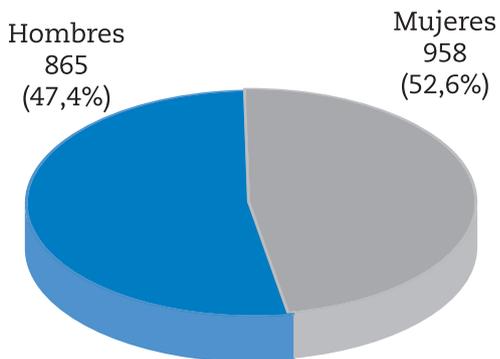
Políticas sociales



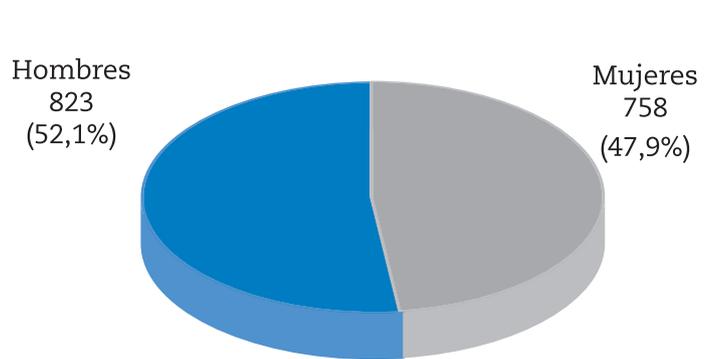
Administración pública y tributos



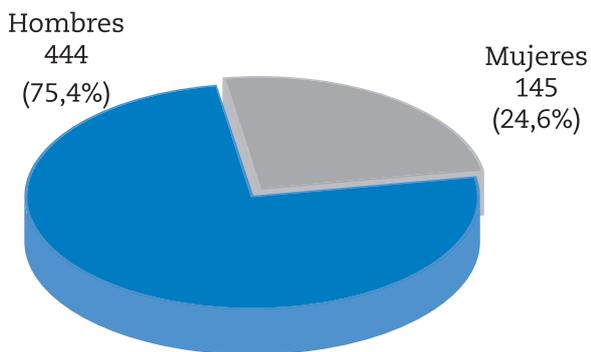
Políticas territoriales



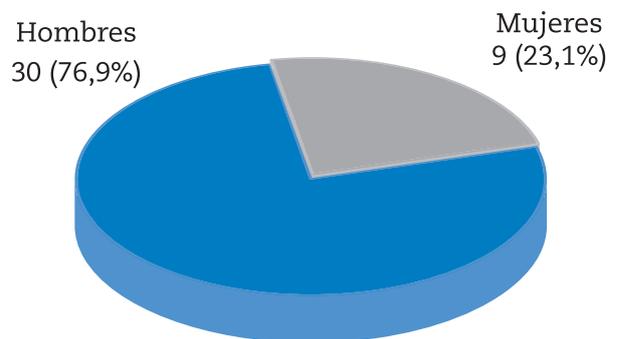
Consumo



Seguridad ciudadana



Cultura y lengua



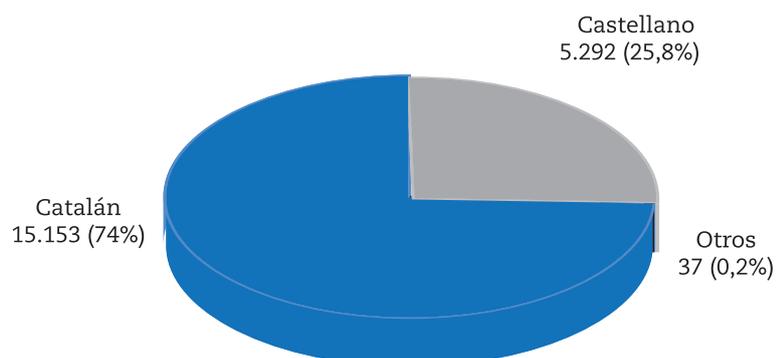
■ Mujeres  
■ Hombres

**20. Quejas iniciadas durante el 2018 por género**

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>1.885</b>	<b>60,8</b>	<b>1.213</b>	<b>39,2</b>	<b>3.098</b>	<b>100</b>
Educación e investigación	520	69,3	230	30,7	750	100
Infancia y adolescencia	320	63,9	181	36,1	501	100
Salud	372	56,4	287	43,6	659	100
Servicios sociales	582	56,6	447	43,4	1.029	100
Trabajo y pensiones	35	54,7	29	45,3	64	100
Discriminación	56	58,9	39	41,1	95	100
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>1.467</b>	<b>51,1</b>	<b>1.406</b>	<b>48,9</b>	<b>2.873</b>	<b>100</b>
Administración pública	1.331	52,1	1.223	47,9	2.554	100
Tributos	136	42,6	183	57,4	319	100
<b>Políticas territoriales</b>	<b>958</b>	<b>52,6</b>	<b>865</b>	<b>47,4</b>	<b>1.823</b>	<b>100</b>
Medio ambiente	493	53,0	437	47,0	930	100
Vivienda	220	43,9	281	56,1	501	100
Urbanismo	245	62,5	147	37,5	392	100
<b>Consumo</b>	<b>758</b>	<b>47,9</b>	<b>823</b>	<b>52,1</b>	<b>1.581</b>	<b>100</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>145</b>	<b>24,6</b>	<b>444</b>	<b>75,4</b>	<b>589</b>	<b>100</b>
<b>Cultura y lengua</b>	<b>9</b>	<b>23,1</b>	<b>30</b>	<b>76,9</b>	<b>39</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>5.222</b>	<b>52,2</b>	<b>4781</b>	<b>47,8</b>	<b>10.003</b>	<b>100</b>

**21. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en 2018**

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	7.895	75,2	7.258	72,7	15.153	74,0
Castellano	2.586	24,6	2.706	27,1	5.292	25,8
Aranés	1	0,0	2	0,0	3	0,0
Otros	13	0,1	21	0,2	34	0,2
<b>Total</b>	<b>10.495</b>	<b>100</b>	<b>9.987</b>	<b>100</b>	<b>20.482</b>	<b>100</b>



## 2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

Siguiendo la tendencia de años anteriores, el tiempo de tramitación del Síndic se continúa incrementando. Mientras que en el año 2017 el tiempo en finalizar un expediente era de 132,5 días, este año ha sido de 140 días. Este hecho se explica en buena medida por el incremento en los plazos de la Administración, ya sea del Gobierno de la Generalitat o de la Administración local, a dar respuesta a los escritos del Síndic. Cabe señalar que, como en los últimos años, estos

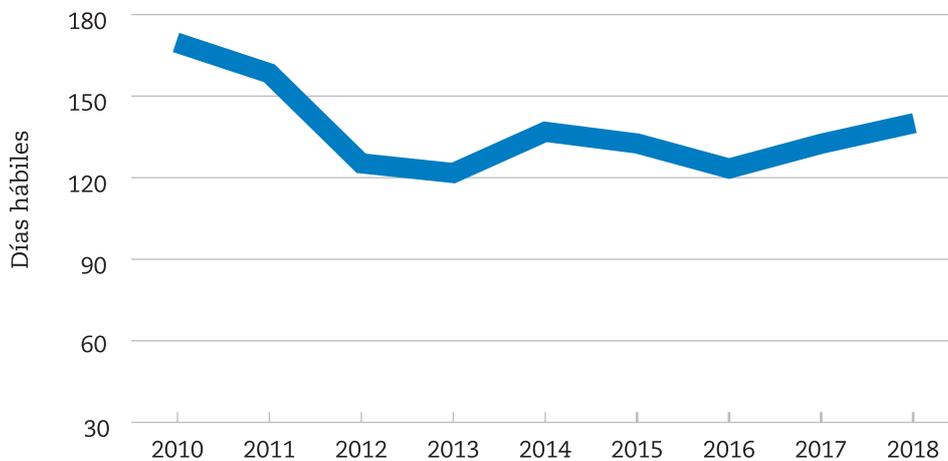
plazos tienen en cuenta días hábiles, no naturales, y que van desde la entrada de la queja hasta la emisión por parte del Síndic de la resolución correspondiente (o cierre por algunos de los motivos previstos en la ley).

En todo caso, se continúa trabajando para mejorar esta dinámica tanto en cuanto a los procedimientos del Síndic como de las administraciones.

## 22. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Medio de tiempo de tramitación*	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4	132,5	140,0
Expedientes finalizados	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174	11.292	9.347

\* Días hábiles



**El tiempo de resolución de las quejas se ha situado en 140 días**

**23. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2018**

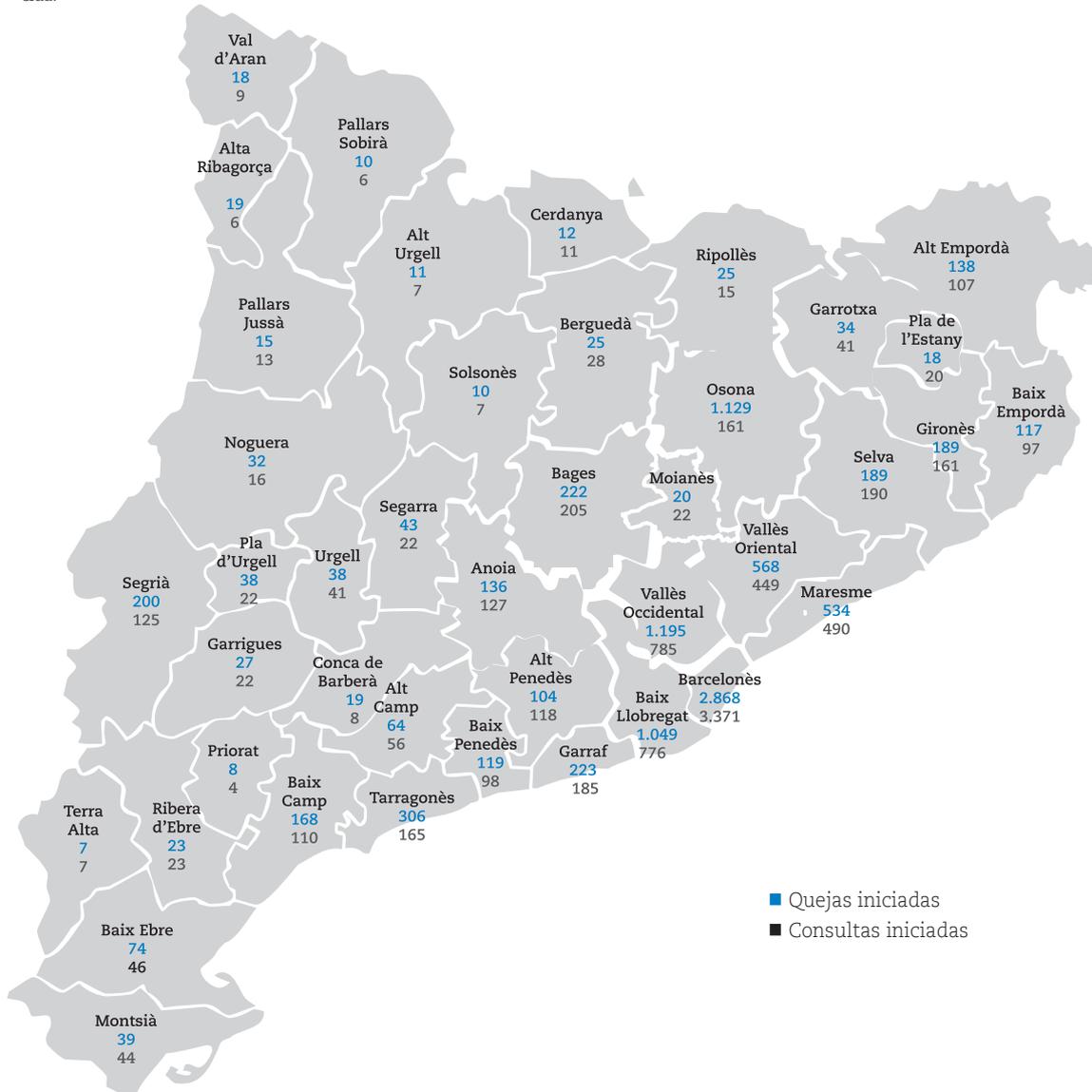
Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	64	0,6	56	0,7	120	0,7
Alt Empordà	138	1,4	107	1,3	245	1,3
Alt Penedès	104	1,0	118	1,4	222	1,2
Alt Urgell	11	0,1	7	0,1	18	0,1
Alta Ribagorça	19	0,2	6	0,1	25	0,1
Anoia	136	1,3	127	1,5	263	1,4
Bages	222	2,2	205	2,5	427	2,3
Baix Camp	168	1,7	110	1,3	278	1,5
Baix Ebre	74	0,7	46	0,6	120	0,7
Baix Empordà	117	1,2	97	1,2	214	1,2
Baix Llobregat	1.049	10,4	776	9,4	1.825	10,0
Baix Penedès	119	1,2	98	1,2	217	1,2
Barcelonès	2.868	28,4	3.371	41,0	6.239	34,1
Berguedà	25	0,2	28	0,3	53	0,3
Cerdanya	12	0,1	11	0,1	23	0,1
Conca de Barberà	19	0,2	8	0,1	27	0,1
Garraf	223	2,2	185	2,3	408	2,2
Garrigues	27	0,3	22	0,3	49	0,3
Garrotxa	34	0,3	41	0,5	75	0,4
Gironès	189	1,9	161	2,0	350	1,9
Maresme	534	5,3	490	6,0	1.024	5,6
Moianès	20	0,2	22	0,3	42	0,2
Montsià	39	0,4	44	0,5	83	0,5
Noguera	32	0,3	16	0,2	48	0,3
Osona	1.129	11,2	161	2,0	1.290	7,0
Pallars Jussà	15	0,1	13	0,2	28	0,2
Pallars Sobirà	10	0,1	6	0,1	16	0,1
Pla d'Urgell	38	0,4	22	0,3	60	0,3
Pla de l'Estany	18	0,2	20	0,2	38	0,2
Priorat	8	0,1	4	0,0	12	0,1
Ribera d'Ebre	23	0,2	23	0,3	46	0,3
Ripollès	25	0,2	15	0,2	40	0,2
Segarra	43	0,4	22	0,3	65	0,4
Segrià	200	2,0	125	1,5	325	1,8
Selva	189	1,9	190	2,3	379	2,1

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	10	0,1	7	0,1	17	0,1
Tarragonès	306	3,0	165	2,0	471	2,6
Terra Alta	7	0,1	7	0,1	14	0,1
Urgell	38	0,4	41	0,5	79	0,4
Val d'Aran	18	0,2	9	0,1	27	0,1
Vallès Occidental	1.195	11,9	785	9,6	1.980	10,8
Vallès Oriental	568	5,6	449	5,5	1.017	5,6
<b>Total</b>	<b>10.083</b>	<b>100</b>	<b>8.216</b>	<b>100</b>	<b>18.299</b>	<b>100</b>

Origen desconocido de consultas y quejas:

\* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 10.164 quejas iniciadas, 285 se han tramitado de manera electrónica sin conocer la procedencia de las personas interesadas. De 8.977 consultas, 23 se han formulado desde otras comunidades autónomas o estados y en 1.386 casos se desconoce su origen.

\*\* Como consecuencia de la implantación del sistema de notificaciones electrónicas, la procedencia de las personas interesadas puede ser desconocida.



## 2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS

El incremento en los ámbitos de intervención del Síndic también ha ocasionado un incremento en la tipología de administraciones, empresas y entidades con que se relaciona esta institución a la hora de tramitar y resolver las quejas y actuaciones de oficio. En efecto, la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva entre hombres y mujeres; la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los

derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, son ejemplos de cómo el grado de intervención del Síndic se ha ido incrementando en sujetos más allá de la propia administración pública.

Este año, se ha incrementado el número de trámites y quejas presentadas a la Administración local (52,3%), respecto de la Generalitat de Cataluña (38,8%), de forma que continúa la tendencia del año pasado, en que ya se señalaba que el mundo local representaba el primer ámbito de actuación del Síndic de Greuges.

### 24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Administración durante el 2018

	Q/AO	%
Generalitat de Cataluña	5.560	38,8
Administración local	7.497	52,3
Cámaras oficiales y colegios profesionales	54	0,4
Universidades	147	1,0
Consortios	280	2,0
Servicios de interés general	687	4,8
Otras entidades	109	0,76
<b>Total</b>	<b>14.334</b>	<b>100</b>

En cuanto a la Administración local, de nuevo los ayuntamientos acumulan aproximadamente el 90% de los expedientes tramitados. Y entre las diputaciones provinciales la de Barcelona concentra más del 90% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas, en buena medida por el Organismo de Gestión Tributaria (OGT).

En relación a la Generalitat de Cataluña, y en consonancia con todo lo que se ha explicado hasta ahora, los departamentos de Salud, de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, y de Territorio y Sostenibilidad concentran el grueso de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración autonómica.

Las empresas privadas prestadoras de servicios de interés general mantienen la tendencia de otros años y suponen un volumen de tramitación respecto a esta institución del

4,8%. En todo caso, cabe señalar que las empresas prestadoras de servicios de interés general tienen un elevado y eficaz nivel de respuesta (tiempo de tramitación) y de resolución de problemas (45,4%).

En las tablas siguientes se expone el estado de tramitación para cada administración o empresa que ha sido objeto de supervisión por parte del Síndic y, en caso de que haya finalizado, cuál ha sido el resultado.

La información recogida responde a una demanda general de las administraciones de cifrar no sólo el número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas, sino también su finalización, para mostrar que en un alto nivel de los casos no se ha detectado irregularidad alguna o bien se ha resuelto el problema antes de que el Síndic se pronunciara sobre el mismo.

## 25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el 2018

	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Departamento de la Presidencia	51 100%	18 35,3%	5 9,8%	5 9,8%	3 5,9%	-	18 35,3%	2 3,9%
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	34 100%	10 29,4%	12 35,3%	1 2,9%	1 2,9%	-	8 23,5%	2 5,9%
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	33 100%	9 27,3%	6 18,2%	10 30,3%	-	-	8 24,2%	-
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1.099 100%	566 51,5%	165 15,0%	128 11,6%	88 8,0%	3 0,3%	139 12,6%	10 0,9%
Departamento de Cultura	113 100%	5 4,4%	2 1,8%	100 88,5%	-	-	4 3,5%	2 1,8%
Departamento de Empresa y Conocimiento	134 100%	46 34,3%	36 26,9%	20 14,9%	9 6,7%	-	20 14,9%	3 2,2%
Departamento de Acción Exterior, Relaciones Institucionales y Transparencia	8 100%	4 50%	1 12,5%	-	1 12,5%	-	2 25%	-
Departamento de Educación	885 100%	669 75,6%	31 3,5%	77 8,7%	43 4,9%	-	60 6,8%	5 0,6%
Departamento de Políticas Digitales y Administración Pública	18 100%	7 38,9%	5 27,8%	1 5,6%	-	-	5 27,8%	-
Departamento de Interior	191 100%	84 44,0%	24 12,6%	22 11,5%	9 4,7%	-	51 26,7%	1 0,5%
Departamento de Justicia	520 100%	100 19,2%	46 8,8%	19 3,7%	105 20,2%	21 4,0%	223 42,9%	6 1,2%
Departamento de Salud	1.565 100%	687 43,9%	375 24,0%	140 8,9%	39 2,5%	3 0,2%	305 19,5%	16 1,0%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	909 100%	661 72,7%	112 12,3%	17 1,9%	7 0,8%	-	110 12,1%	2 0,2%
<b>Total</b>	<b>5.560 100%</b>	<b>2.866 51,5%</b>	<b>820 14,7%</b>	<b>540 9,7%</b>	<b>305 5,5%</b>	<b>27 0,5%</b>	<b>953 17,1%</b>	<b>49 0,9%</b>

## 26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el 2018

	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ayuntamientos	6.728 100%	2.987 44,4%	809 12,0%	1.571 23,4%	213 3,2%	10 0,1%	1.120 16,6%	18 0,3%
Conselh Generau d'Aran	1 100%	1 100%	-	-	-	-	-	-
Consejos comarcales	105 100%	21 20%	12 11,4%	28 26,7%	9 8,6%	-	34 32,4%	1 1,0%
Diputaciones	532 100%	425 79,9%	28 5,3%	20 3,8%	2 0,4%	2 0,4%	53 10%	2 0,4%
Entidades metropolitanas	93 100%	27 29%	25 26,9%	6 6,5%	2 2,2%	1 1,1%	31 33,3%	1 1,1%
Entidades municipales descentralizadas	20 100%	10 50%	1 5%	1 5%	2 10%	-	6 30%	-
Mancomunidades	3 100%	1 33,3%	-	-	1 33,3%	-	1 33,3%	-
<b>Total</b>	<b>7.482 100%</b>	<b>3.472 46,4%</b>	<b>875 11,7%</b>	<b>1.626 21,7%</b>	<b>229 3,1%</b>	<b>13 0,2%</b>	<b>1.245 16,6%</b>	<b>22 0,3%</b>

## 26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2018

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Abella de la Conca	2	-	-	1	-	-	1	-
Abrera	7	1	1	3	-	-	2	-
Àger	12	7	1	1	-	-	3	-
Agramunt	1	-	-	1	-	-	-	-
Aguilar de Segarra	1	-	-	1	-	-	-	-
Agullana	2	1	-	1	-	-	-	-
Aiguafreda	4	1	-	3	-	-	-	-
Aiguamúrcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Aiguaviva	1	-	-	1	-	-	-	-
Aitona	2	1	-	1	-	-	-	-
Alamús, els	3	1	-	1	-	-	1	-
Alàs i Cerc	2	1	-	1	-	-	-	-
Albagés, l'	1	-	-	1	-	-	-	-
Albanyà	2	1	-	1	-	-	-	-
Albatàrrec	2	-	-	2	-	-	-	-
Albesa	1	-	-	1	-	-	-	-
Albi, l'	1	-	-	1	-	-	-	-
Albinyana	1	-	-	1	-	-	-	-
Albiol, l'	2	1	-	1	-	-	-	-
Albons	1	-	-	1	-	-	-	-
Alcanar	8	2	1	2	1	-	2	-
Alcanó	1	-	-	1	-	-	-	-
Alcarràs	5	4	-	1	-	-	-	-
Alcoletge	6	1	3	2	-	-	-	-
Alcover	4	2	-	1	1	-	-	-
Aldea, l'	3	-	-	3	-	-	-	-
Aldover	2	1	-	1	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	-	-	1	-	-	-	-
Alella	8	2	4	1	-	-	1	-
Alfara de Carles	2	1	-	1	-	-	-	-
Alfarràs	2	1	-	1	-	-	-	-
Alfés	1	-	-	1	-	-	-	-
Alforja	4	2	-	1	1	-	-	-
Algerri	1	-	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alguaire	3	1	-	2	-	-	-	-
Alins	2	1	-	1	-	-	-	-
Alió	2	1	-	1	-	-	-	-
Almacelles	8	2	1	5	-	-	-	-
Almatret	1	-	-	1	-	-	-	-
Almenar	3	1	-	2	-	-	-	-
Almoster	2	1	-	1	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	-	-	1	-	-	-	-
Alp	1	-	-	1	-	-	-	-
Alpens	1	-	-	1	-	-	-	-
Alpicat	4	1	1	1	-	-	1	-
Alt Àneu	2	-	1	1	-	-	-	-
Altafulla	6	2	-	2	1	-	1	-
Amer	3	1	-	1	-	-	1	-
Ametlla de Mar, l'	21	11	3	1	1	-	5	-
Ametlla del Vallès, l'	8	3	-	2	1	-	2	-
Ampolla, l'	4	1	-	1	1	-	1	-
Amposta	11	3	2	2	1	-	3	-
Anglès	10	4	4	1	-	-	1	-
Anglesola	1	-	-	1	-	-	-	-
Arbeca	2	1	-	1	-	-	-	-
Arboç, l'	5	1	1	1	1	-	1	-
Arbolí	2	1	-	1	-	-	-	-
Arbúcies	2	1	-	1	-	-	-	-
Arenys de Mar	21	5	4	3	2	-	7	-
Arenys de Munt	10	3	-	3	-	-	4	-
Argelaguer	1	-	-	1	-	-	-	-
Argençola	1	-	-	1	-	-	-	-
Argentera, l'	2	1	-	1	-	-	-	-
Argentona	10	1	3	2	-	-	4	-
Armentera, l'	4	3	-	1	-	-	-	-
Arnes	2	1	-	1	-	-	-	-
Arres	3	1	-	1	-	-	1	-
Arsèguel	2	1	-	1	-	-	-	-
Artés	3	-	1	1	-	-	1	-
Artesa de Lleida	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Artesa de Segre	1	-	-	1	-	-	-	-
Ascó	3	-	-	3	-	-	-	-
Aspa	2	1	-	1	-	-	-	-
Avellanes i Santa Linya, les	2	-	-	1	-	-	1	-
Avià	1	-	-	1	-	-	-	-
Avinyó	3	1	-	1	-	-	1	-
Avinyonet de Puigventós	2	1	-	1	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	2	1	-	1	-	-	-	-
Badalona	92	31	14	15	7	-	25	-
Badia del Vallès	10	3	1	2	2	-	2	-
Bagà	2	1	-	1	-	-	-	-
Baix Pallars	2	1	-	1	-	-	-	-
Balaguer	6	2	-	3	-	-	1	-
Balenya	2	-	1	1	-	-	-	-
Balsareny	2	-	-	1	-	-	1	-
Banyeres del Penedès	3	1	-	2	-	-	-	-
Banyoles	4	2	-	1	-	-	1	-
Barbens	2	1	-	1	-	-	-	-
Barberà de la Conca	1	-	-	1	-	-	-	-
Barberà del Vallès	19	6	5	5	-	-	3	-
Barcelona	938	370	256	91	23	1	193	4
Baronia de Rialb, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Bàscara	2	1	-	1	-	-	-	-
Bassella	2	1	-	1	-	-	-	-
Batea	5	2	-	3	-	-	-	-
Bausen	1	-	-	1	-	-	-	-
Begues	6	1	1	2	2	-	-	-
Begur	12	4	2	3	1	-	2	-
Belianes	1	-	-	1	-	-	-	-
Bellaguarda	2	1	-	1	-	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	1	-	-	1	-	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	4	3	-	1	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	-	-	1	-	-	1	-
Bellmunt del Priorat	2	1	-	1	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	-	-	1	-	-	-	-
Bellprat	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Bellpuig	1	-	-	1	-	-	-	-
Bellvei	3	2	-	1	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Bellvís	2	-	-	2	-	-	-	-
Benavent de Segrià	2	1	-	1	-	-	-	-
Benifallet	2	1	-	1	-	-	-	-
Benissanet	2	1	-	1	-	-	-	-
Berga	7	1	3	1	-	-	2	-
Besalú	1	-	-	1	-	-	-	-
Bescanó	3	1	-	1	-	-	1	-
Beuda	2	1	-	1	-	-	-	-
Bigues i Riells	8	4	1	2	-	-	1	-
Biosca	1	-	-	1	-	-	-	-
Bisbal de Falset, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	6	4	-	1	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	11	2	1	4	-	-	4	-
Biure	1	-	-	1	-	-	-	-
Blancafort	1	-	-	1	-	-	-	-
Blanes	27	6	4	3	3	-	11	-
Boadella i les Escaules	1	-	-	1	-	-	-	-
Bolvir	2	1	-	1	-	-	-	-
Bonastre	2	-	-	1	-	-	1	-
Bordils	2	1	-	1	-	-	-	-
Borges Blanques, les	5	2	-	1	1	-	1	-
Borges del Camp, les	3	1	-	1	1	-	-	-
Borrassà	2	1	-	1	-	-	-	-
Borredà	1	-	-	1	-	-	-	-
Bossòst	3	2	-	1	-	-	-	-
Bot	2	1	-	1	-	-	-	-
Botarell	5	1	3	1	-	-	-	-
Bovera	1	-	-	1	-	-	-	-
Bràfim	2	1	-	1	-	-	-	-
Breda	2	1	-	1	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	1	-	-	-	-
Brull, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Brunyola i Sant Martí Sapresa	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cabacés	2	1	-	1	-	-	-	-
Cabanabona	1	-	-	1	-	-	-	-
Cabanelles	1	-	-	1	-	-	-	-
Cabanes	3	1	-	2	-	-	-	-
Cabanyes, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Cabó	2	1	-	1	-	-	-	-
Cabra del Camp	3	2	-	1	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	3	1	-	1	-	-	1	-
Cabrera de Mar	5	1	-	1	1	-	2	-
Cabrils	7	3	1	1	-	-	2	-
Cadaqués	12	4	1	4	1	-	2	-
Calaf	1	-	-	1	-	-	-	-
Calafell	37	28	2	1	1	-	4	1
Calders	2	1	-	1	-	-	-	-
Caldes de Malavella	10	4	-	1	-	-	4	1
Caldes de Montbui	14	6	1	2	-	-	5	-
Caldes d'Estrac	5	1	-	1	1	-	2	-
Calella	14	3	1	3	3	-	4	-
Calldetenes	3	1	-	1	-	-	1	-
Callús	2	1	-	1	-	-	-	-
Calonge	16	4	1	2	2	-	7	-
Calonge de Segarra	2	1	-	1	-	-	-	-
Camarasa	1	-	-	1	-	-	-	-
Camarles	1	-	-	1	-	-	-	-
Cambrils	25	11	4	2	1	-	7	-
Camós	2	1	-	1	-	-	-	-
CampdevànoI	3	-	-	2	1	-	-	-
Campelles	1	-	-	1	-	-	-	-
Campins	3	1	-	1	-	-	1	-
Campllong	2	1	-	1	-	-	-	-
Camprodon	3	-	-	2	-	-	1	-
Canejan	2	1	-	1	-	-	-	-
Canet d'Adri	2	-	1	1	-	-	-	-
Canet de Mar	15	6	2	2	2	-	3	-
Canonja, la	7	4	1	1	-	-	1	-
Canovelles	8	2	1	3	-	-	1	1

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cànoves i Samalús	2	1	-	1	-	-	-	-
Cantallops	2	1	-	1	-	-	-	-
Canyelles	2	1	-	1	-	-	-	-
Capafonts	2	1	-	1	-	-	-	-
Capçanes	2	1	-	1	-	-	-	-
Capellades	5	3	-	2	-	-	-	-
Capmany	2	-	-	1	-	-	1	-
Capolat	1	-	-	1	-	-	-	-
Cardedeu	14	3	2	6	-	-	3	-
Cardona	5	1	-	3	1	-	-	-
Carme	2	1	-	1	-	-	-	-
Caseres	2	1	-	1	-	-	-	-
Cassà de la Selva	5	2	-	1	-	-	2	-
Casserres	2	-	-	1	-	-	1	-
Castell de l'Areny	2	1	-	1	-	-	-	-
Castell de Mur	1	-	-	1	-	-	-	-
Castellar de la Ribera	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	-	-	1	-	-	-	-
Castellar del Riu	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellar del Vallès	12	3	1	3	-	-	5	-
Castellbell i el Vilar	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellbisbal	12	6	-	2	1	-	3	-
Castellcir	3	2	-	1	-	-	-	-
Castelldans	2	1	-	1	-	-	-	-
Castelldefels	28	13	3	6	1	-	5	-
Castellet i la Gornal	6	2	1	2	-	-	1	-
Castellfollit de la Roca	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	-	-	1	-	-	-	-
Castellgalí	1	-	-	1	-	-	-	-
Castellnou de Bages	3	-	1	2	-	-	-	-
Castellnou de Seana	2	1	-	1	-	-	-	-
Castelló de Farfanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	18	7	5	1	1	-	4	-
Castellolí	1	-	-	1	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	21	8	5	3	2	-	3	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Castellserà	1	-	-	1	-	-	-	-
Castellterçol	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellvell del Camp	7	3	2	1	-	-	1	-
Castellví de la Marca	3	1	1	1	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	5	2	-	1	-	-	2	-
Catllar, el	5	2	-	3	-	-	-	-
Cava	2	1	-	1	-	-	-	-
Celler de Ter, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Celrà	3	1	1	1	-	-	-	-
Centelles	5	1	-	1	-	-	3	-
Cercs	5	3	1	1	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	52	26	11	4	-	-	11	-
Cervelló	9	3	2	2	-	-	2	-
Cervera	6	2	2	2	-	-	-	-
Cervià de les Garrigues	2	1	-	1	-	-	-	-
Cervià de Ter	1	-	-	1	-	-	-	-
Cistella	2	1	-	1	-	-	-	-
Ciutadilla	1	-	-	1	-	-	-	-
Clariana de Cardener	2	1	-	1	-	-	-	-
Cogul, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Colera	5	2	-	1	1	-	1	-
Coll de Nargó	1	-	-	1	-	-	-	-
Collbató	7	1	3	2	1	-	-	-
Colldejou	2	1	-	1	-	-	-	-
Collsuspina	1	-	-	1	-	-	-	-
Colomers	1	-	-	1	-	-	-	-
Coma i la Pedra, la	4	2	-	1	-	-	1	-
Conca de Dalt	2	1	-	1	-	-	-	-
Conesa	2	1	-	1	-	-	-	-
Constantí	5	1	1	3	-	-	-	-
Copons	2	-	-	2	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	18	5	5	2	-	-	6	-
Corbera d'Ebre	2	1	-	1	-	-	-	-
Corbins	2	1	-	1	-	-	-	-
Corçà	3	2	-	1	-	-	-	-
Cornellà de Llobregat	20	7	1	1	2	-	9	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cornellà del Terri	3	1	-	2	-	-	-	-
Cornudella de Montsant	2	1	-	1	-	-	-	-
Creixell	3	1	-	1	1	-	-	-
Crespià	1	-	-	1	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	2	-	-	1	-	-	1	-
Cubelles	36	13	4	8	1	1	9	-
Cubells	3	-	1	2	-	-	-	-
Cunit	23	3	4	6	3	-	7	-
Darnius	2	1	-	1	-	-	-	-
Das	5	2	-	2	-	-	1	-
Deltebre	11	1	2	2	1	-	5	-
Dosrius	7	2	2	2	-	-	1	-
Duesaigües	2	1	-	1	-	-	-	-
Es Bòrdes	2	-	1	1	-	-	-	-
Escala, l'	12	2	-	4	1	-	5	-
Esparreguera	24	9	4	7	-	-	4	-
Espinelves	2	1	-	1	-	-	-	-
Espluga Calba, l'	2	-	-	1	-	-	-	1
Espluga de Francolí, l'	1	-	-	1	-	-	-	-
Esplugues de Llobregat	24	5	6	3	-	1	9	-
Espolla	1	-	-	1	-	-	-	-
Esponellà	2	1	-	1	-	-	-	-
Espot	1	-	-	1	-	-	-	-
Espunyola, l'	2	1	-	1	-	-	-	-
Esquirol, l'	2	1	-	1	-	-	-	-
Estamariu	2	1	-	1	-	-	-	-
Estany, l'	1	-	-	1	-	-	-	-
Estaràs	2	1	-	1	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	1	-	-	1	-	-	-	-
Esterri de Cardós	2	1	-	1	-	-	-	-
Falset	2	1	-	1	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Farrera	2	1	-	1	-	-	-	-
Fatarella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Febró, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Figaró-Montmany	3	1	1	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Fígols	2	1	-	1	-	-	-	-
Fígols i Alinyà	2	1	-	1	-	-	-	-
Figuera, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Figueres	13	8	-	3	-	-	2	-
Figuerola del Camp	2	1	-	1	-	-	-	-
Flaçà	2	1	-	1	-	-	-	-
Flix	8	3	-	2	2	-	1	-
Floresta, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Fogars de la Selva	4	2	-	1	-	1	-	-
Fogars de Montclús	1	-	-	1	-	-	-	-
Ajuntament de Foixà	3	2	-	1	-	-	-	-
Folgueroles	1	-	-	1	-	-	-	-
Fondarella	2	1	-	1	-	-	-	-
Fonollosa	3	2	-	1	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Fontanilles	2	1	-	1	-	-	-	-
Fontcoberta	1	-	-	1	-	-	-	-
Font-rubí	1	-	-	1	-	-	-	-
Foradada	1	-	-	1	-	-	-	-
Forallac	2	-	-	1	-	-	1	-
Forès	1	-	-	1	-	-	-	-
Fornells de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Fortià	1	-	-	1	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	15	3	-	5	-	-	7	-
Freginals	2	1	-	1	-	-	-	-
Fuliola, la	5	1	-	1	3	-	-	-
Fulleda	1	-	-	1	-	-	-	-
Gaià	2	1	-	1	-	-	-	-
Galera, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Gallifa	1	-	-	1	-	-	-	-
Gandesa	3	1	-	1	-	-	1	-
Garcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Garidells, els	2	1	-	1	-	-	-	-
Garriga, la	8	4	2	1	-	-	1	-
Garrigàs	2	1	-	1	-	-	-	-
Garrigoles	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Garriguella	1	-	-	1	-	-	-	-
Gavà	17	10	-	2	1	-	4	-
Gavet de la Conca	3	1	-	2	-	-	-	-
Gelida	3	1	-	1	-	-	1	-
Ger	2	1	-	1	-	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	-	-	1	-	-	-	-
Ginestar	1	-	-	1	-	-	-	-
Girona	45	15	7	3	3	-	16	1
Gironella	4	1	-	2	-	-	1	-
Gisclareny	2	1	-	1	-	-	-	-
Godall	4	1	1	2	-	-	-	-
Golmés	2	1	-	1	-	-	-	-
Gombrèn	2	1	-	1	-	-	-	-
Gósol	2	-	1	1	-	-	-	-
Granada, la	2	-	-	1	-	-	1	-
Granadella, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Granera	1	-	-	1	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Granollers	34	13	7	3	2	1	8	-
Granyanella	2	1	-	1	-	-	-	-
Granyena de les Garrigues	1	-	-	1	-	-	-	-
Granyena de Segarra	2	1	-	1	-	-	-	-
Gratallops	1	-	-	1	-	-	-	-
Gualba	1	-	-	1	-	-	-	-
Gualta	2	1	-	1	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	2	1	-	1	-	-	-	-
Guiamets, els	2	1	-	1	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Guimerà	2	-	-	2	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Guissona	5	2	1	1	-	-	1	-
Guixers	2	1	-	1	-	-	-	-
Gurb	2	1	-	1	-	-	-	-
Horta de Sant Joan	1	-	-	1	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	107	19	10	36	10	-	31	1
Hostalets de Pierola, els	3	1	1	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Hostalric	4	2	1	1	-	-	-	-
Igualada	14	2	-	3	-	-	9	-
Isona i Conca Dellà	1	-	-	1	-	-	-	-
Isòvol	2	1	-	1	-	-	-	-
Ivars de Noguera	1	-	-	1	-	-	-	-
Ivars d'Urgell	1	-	-	1	-	-	-	-
Ivorra	1	-	-	1	-	-	-	-
Jafre	2	1	-	1	-	-	-	-
Jonquera, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Jorba	3	1	-	1	-	-	1	-
Josa i Tuixén	2	1	-	1	-	-	-	-
Juià	2	1	-	1	-	-	-	-
Juncosa	2	1	-	1	-	-	-	-
Juneda	2	1	-	1	-	-	-	-
Les	3	1	1	1	-	-	-	-
Linyola	2	1	-	1	-	-	-	-
Llacuna, la	5	4	-	1	-	-	-	-
Lladó	2	1	-	1	-	-	-	-
Lladorre	1	-	-	1	-	-	-	-
Lladurs	1	-	-	1	-	-	-	-
Llagosta, la	6	2	-	3	-	-	1	-
Llagostera	4	-	1	2	-	-	1	-
Llambilles	1	-	-	1	-	-	-	-
Llanars	1	-	-	1	-	-	-	-
Llançà	9	4	-	2	1	-	2	-
Llardecans	1	-	-	1	-	-	-	-
Llavorsí	3	1	-	1	-	-	1	-
Lleida	36	9	3	12	3	-	8	1
Llers	2	-	1	1	-	-	-	-
Lles de Gerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	8	-	1	2	1	1	3	-
Lliçà de Vall	8	2	1	1	-	-	4	-
Llimiana	1	-	-	1	-	-	-	-
Llinars del Vallès	6	1	-	2	-	-	3	-
Llívia	3	1	-	2	-	-	-	-
Lloar	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Llobera	2	1	-	1	-	-	-	-
Llorac	1	-	-	1	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	2	-	-	1	-	-	1	-
Lloret de Mar	21	7	4	3	2	1	4	-
Llosses, les	1	-	-	1	-	-	-	-
Lluçà	1	-	-	1	-	-	-	-
Maçanet de Gabrenys	3	1	1	1	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	12	4	-	1	-	-	7	-
Madremanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Maià de Montcal	2	1	-	1	-	-	-	-
Maials	1	-	-	1	-	-	-	-
Maldà	1	-	-	1	-	-	-	-
Malgrat de Mar	14	4	3	4	1	-	2	-
Malla	2	1	-	1	-	-	-	-
Manlleu	9	3	-	1	1	-	4	-
Manresa	47	16	10	9	4	-	8	-
Marçà	3	1	1	1	-	-	-	-
Margalef	2	1	-	1	-	-	-	-
Marganell	2	1	-	1	-	-	-	-
Martorell	15	2	2	3	1	-	7	-
Martorelles	3	-	-	3	-	-	-	-
Mas de Barberans	2	1	-	1	-	-	-	-
Masarac	1	-	-	1	-	-	-	-
Masdenverge	2	1	-	1	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	-	-	1	1	-	-	-
Masies de Voltregà, les	2	-	-	1	-	-	1	-
Masllorenç	1	-	-	1	-	-	-	-
Masnou, el	16	4	2	2	1	-	7	-
Masó, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Maspujols	2	1	-	1	-	-	-	-
Masquefa	8	2	1	1	1	-	3	-
Masroig, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Massalcoreig	2	1	-	1	-	-	-	-
Massanes	1	-	-	1	-	-	-	-
Massoteres	2	1	-	1	-	-	-	-
Matadepera	5	3	-	2	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Mataró	40	8	5	5	6	-	16	-
Mediona	4	2	-	2	-	-	-	-
Menàrguens	3	2	-	1	-	-	-	-
Meranges	2	1	-	1	-	-	-	-
Mieres	2	1	-	1	-	-	-	-
Milà	3	1	-	1	-	-	1	-
Miralcamp	2	1	-	1	-	-	-	-
Miravet	2	1	-	1	-	-	-	-
Moià	8	3	1	1	2	-	1	-
Molar, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Molins de Rei	22	2	9	4	-	-	7	-
Mollerussa	10	7	-	2	-	-	1	-
Mollet de Peralada	2	1	-	1	-	-	-	-
Mollet del Vallès	18	8	3	2	-	-	5	-
Molló	1	-	-	1	-	-	-	-
Molsosa, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Monistrol de Calders	3	1	1	1	-	-	-	-
Monistrol de Montserrat	2	-	-	1	-	-	1	-
Montagut i Oix	2	1	-	1	-	-	-	-
Montblanc	8	1	3	2	-	-	2	-
Montbrió del Camp	1	-	-	1	-	-	-	-
Montcada i Reixac	26	7	3	10	1	-	5	-
Montclar	1	-	-	1	-	-	-	-
Montellà i Martinet	1	-	-	1	-	-	-	-
Montesquiu	2	1	-	1	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	3	1	-	2	-	-	-	-
Montferri	2	1	-	1	-	-	-	-
Montgai	1	-	-	1	-	-	-	-
Montgat	20	4	-	3	1	-	12	-
Montmajor	2	1	-	1	-	-	-	-
Montmaneu	1	-	-	1	-	-	-	-
Montmell, el	3	1	1	1	-	-	-	-
Montmeló	5	2	1	1	1	-	-	-
Montoliu de Lleida	2	1	-	1	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	-	-	1	-	-	-	-
Montornès de Segarra	1	-	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Montornès del Vallès	10	1	1	3	-	-	5	-
Mont-ral	2	1	-	1	-	-	-	-
Mont-ras	7	4	-	1	1	-	1	-
Mont-roig del Camp	16	6	2	3	1	-	4	-
Montseny	2	-	1	1	-	-	-	-
Móra d'Ebre	6	2	1	3	-	-	-	-
Móra la Nova	1	-	-	1	-	-	-	-
Morell, el	5	2	-	1	2	-	-	-
Morera de Montsant, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Muntanyola	2	1	-	1	-	-	-	-
Mura	2	1	-	1	-	-	-	-
Nalec	1	-	-	1	-	-	-	-
Naut Aran	1	-	-	1	-	-	-	-
Navarcles	2	1	-	1	-	-	-	-
Navàs	3	-	2	1	-	-	-	-
Navata	1	-	-	1	-	-	-	-
Navès	1	-	-	1	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	3	1	-	1	-	-	1	-
Nulles	2	1	-	1	-	-	-	-
Odèn	2	-	-	1	-	-	1	-
Òdena	4	-	2	1	-	-	1	-
Ogassa	3	1	-	1	-	-	1	-
Olèrdola	4	2	1	1	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	4	2	1	1	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	18	7	1	4	-	-	5	1
Oliana	2	1	-	1	-	-	-	-
Oliola	1	-	-	1	-	-	-	-
Olius	1	-	-	1	-	-	-	-
Olivella	2	-	1	1	-	-	-	-
Olost	3	1	-	1	-	-	1	-
Olot	17	3	3	4	1	-	6	-
Oluges, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Olvan	1	-	-	1	-	-	-	-
Omellons, els	1	-	-	1	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	1	-	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ordis	2	1	-	1	-	-	-	-
Organyà	1	-	-	1	-	-	-	-
Orís	2	1	-	1	-	-	-	-
Oristà	1	-	-	1	-	-	-	-
Orpí	2	1	-	1	-	-	-	-
Òrrius	1	-	-	1	-	-	-	-
Os de Balaguer	1	-	-	1	-	-	-	-
Osor	3	2	-	1	-	-	-	-
Ossó de Sió	2	1	-	1	-	-	-	-
Pacs del Penedès	1	-	-	1	-	-	-	-
Palafolls	5	1	1	2	-	-	1	-
Palafrugell	14	5	-	3	1	-	5	-
Palamós	13	5	1	3	1	-	3	-
Palau d'Anglesola	2	-	-	2	-	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	2	1	-	1	-	-	-	-
Palau-sator	2	1	-	1	-	-	-	-
Palau-saverdera	1	-	-	1	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	3	-	-	1	-	-	2	-
Pallaresos, els	3	1	1	1	-	-	-	-
Pallejà	16	7	3	1	-	-	5	-
Palma de Cervelló, la	3	1	1	1	-	-	-	-
Palma d'Ebre, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Palol de Revardit	2	1	-	1	-	-	-	-
Pals	10	4	-	4	1	-	1	-
Papiol, el	4	2	1	1	-	-	-	-
Pardines	1	-	-	1	-	-	-	-
Parets del Vallès	7	-	4	1	1	-	1	-
Parlavà	2	1	-	1	-	-	-	-
Passanant i Belltall	3	1	-	2	-	-	-	-
Pau	1	-	-	1	-	-	-	-
Paüls	2	1	-	1	-	-	-	-
Pedret i Marzà	1	-	-	1	-	-	-	-
Penelles	1	-	-	1	-	-	-	-
Pera, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Perafita	1	-	-	1	-	-	-	-
Perafort	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Peralada	3	1	-	2	-	-	-	-
Peramola	3	1	-	1	-	-	1	-
Perelló, el	3	-	-	1	1	-	1	-
Piera	51	22	23	2	-	-	4	-
Piles, les	1	-	-	1	-	-	-	-
Pineda de Mar	19	5	2	5	2	-	5	-
Pinell de Brai	2	1	-	1	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	2	1	-	1	-	-	-	-
Pinós	3	1	-	2	-	-	-	-
Pira	2	1	-	1	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	3	1	-	1	-	-	1	-
Pla del Penedès, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Planoles	1	-	-	1	-	-	-	-
Plans de Sió, els	1	-	-	1	-	-	-	-
Poal, el	3	2	-	1	-	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	6	2	1	1	-	-	2	-
Pobla de Lillet, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Pobla de Montornès, la	6	3	-	2	-	-	1	-
Pobla de Segur, la	4	2	-	1	-	-	1	-
Poboleda	1	-	-	1	-	-	-	-
Polinyà	3	1	-	1	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Pont de Bar, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Pont de Molins	1	-	-	1	-	-	-	-
Pont de Suert, el	9	8	-	1	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	3	1	1	1	-	-	-	-
Pontils	2	-	-	2	-	-	-	-
Pontons	2	-	-	2	-	-	-	-
Pontós	2	1	-	1	-	-	-	-
Ponts	2	1	-	1	-	-	-	-
Porqueres	2	1	-	1	-	-	-	-
Porrera	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Port de la Selva, el	7	4	-	1	1	-	1	-
Portbou	5	2	-	1	1	-	1	-
Portella, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	2	1	-	1	-	-	-	-
Prades	2	1	-	1	-	-	-	-
Prat de Comte	2	1	-	1	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	87	69	2	5	1	-	10	-
Pratdip	2	-	-	1	-	-	1	-
Prats de Lluçanès	1	-	-	1	-	-	-	-
Prats de Rei, els	3	1	-	2	-	-	-	-
Prats i Sansor	1	-	-	1	-	-	-	-
Preixana	1	-	-	1	-	-	-	-
Preixens	1	-	-	1	-	-	-	-
Premià de Dalt	17	5	3	4	1	-	4	-
Premià de Mar	34	4	11	7	4	-	8	-
Preses, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Prullans	1	-	-	1	-	-	-	-
Puigcerdà	5	2	-	1	2	-	-	-
Puigdàlber	2	1	-	1	-	-	-	-
Puiggròs	1	-	-	1	-	-	-	-
Puigpelat	6	4	-	1	-	-	1	-
Puig-reig	2	-	-	1	-	-	1	-
Puigverd d'Agramunt	2	1	-	1	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	3	1	1	1	-	-	-	-
Pujalt	2	1	-	1	-	-	-	-
Quar, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Quart	3	1	-	1	-	-	1	-
Queralbs	3	2	-	1	-	-	-	-
Querol	2	1	-	1	-	-	-	-
Rabós	3	1	-	1	-	-	1	-
Rajadell	1	-	-	1	-	-	-	-
Rasquera	2	1	-	1	-	-	-	-
Regencós	2	1	-	1	-	-	-	-
Rellinars	1	-	-	1	-	-	-	-
Renau	2	1	-	1	-	-	-	-
Reus	28	5	8	1	1	1	12	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Rialp	2	1	-	1	-	-	-	-
Riba, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	2	-	1	1	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	2	1	-	1	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	-	-	1	-	-	-	-
Ribes de Freser	1	-	-	1	-	-	-	-
Riells i Viabrea	3	2	-	1	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Riner	1	-	-	1	-	-	-	-
Ripoll	8	3	1	3	-	-	1	-
Ripollet	34	11	5	4	-	-	14	-
Riu de Cerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Riudarenes	1	-	-	1	-	-	-	-
Riudaura	2	1	-	1	-	-	-	-
Riudecanyes	2	-	1	1	-	-	-	-
Riudecols	1	-	-	1	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	4	1	-	1	1	-	1	-
Riudoms	5	1	1	2	-	-	1	-
Riumors	3	2	-	1	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	24	15	1	6	-	-	2	-
Rocafort de Queralt	2	1	-	1	-	-	-	-
Roda de Berà	7	2	2	1	1	-	1	-
Roda de Ter	3	-	1	2	-	-	-	-
Rodonyà	1	-	-	1	-	-	-	-
Roquetes	3	1	-	1	-	-	1	-
Roses	19	3	4	4	2	1	5	-
Rosselló	2	1	-	1	-	-	-	-
Rourell	2	1	-	1	-	-	-	-
Rubí	29	5	7	9	1	-	7	-
Rubió	1	-	-	1	-	-	-	-
Rupià	2	1	-	1	-	-	-	-
Rupit i Pruit	2	-	-	2	-	-	-	-
Sabadell	36	12	7	8	1	-	8	-
Sagàs	2	1	-	1	-	-	-	-
Salàs de Pallars	2	1	-	1	-	-	-	-
Saldes	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sales de Llierca	1	-	-	1	-	-	-	-
Sallent	2	1	-	1	-	-	-	-
Salomó	2	1	-	1	-	-	-	-
Salou	10	1	1	3	1	-	4	-
Salt	11	3	2	1	-	-	5	-
Sanatija	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	38	9	11	7	3	-	8	-
Sant Agustí de Lluçanès	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Andreu de la Barca	7	4	-	1	-	-	2	-
Sant Andreu de Llavaneres	15	4	2	3	1	-	5	-
Sant Andreu Salou	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	9	2	4	1	-	-	2	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	16	10	-	1	-	-	5	-
Sant Boi de Lluçanès	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	8	2	1	2	1	-	2	-
Sant Cebrià de Vallalta	9	6	-	2	-	-	1	-
Sant Celoni	16	6	-	2	-	-	8	-
Sant Climent de Llobregat	5	1	-	2	-	-	2	-
Sant Climent Sescebes	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	15	1	5	3	-	-	6	-
Sant Cugat Sesgarrigues	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Esteve de Palautordera	2	-	1	1	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	5	-	3	2	-	-	-	-
Sant Feliu de Buixalleu	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	4	2	1	1	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	13	5	1	2	1	-	3	1
Sant Feliu de Llobregat	10	4	2	1	-	-	3	-
Sant Feliu de Pallerols	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Ferriol	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	8	2	1	4	-	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	4	-	-	3	-	-	1	-
Sant Gregori	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Guim de Freixenet	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Guim de la Plana	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	5	2	-	2	-	-	1	-
Sant Hipòlit de Voltregà	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	3	-	1	1	-	-	1	-
Sant Jaume de Frontanyà	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	4	1	1	2	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	4	-	-	1	1	-	2	-
Sant Joan de les Abadesses	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Joan de Mollet	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	4	1	-	2	-	-	1	-
Sant Joan Despí	14	2	3	4	-	-	5	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	6	4	-	1	-	-	1	-
Sant Julià de Cerdanyola	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorrada	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Just Desvern	8	2	-	3	-	-	3	-
Sant Llorenç de la Muga	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Llorenç d'Hortons	5			1	2	-	2	
Sant Llorenç Savall	4	1	1	2	-	-	-	-
Sant Martí d'Albars	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Centelles	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	3	1	1	1	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	4	2	1	1	-	-	-	-
Sant Martí Sesgueioles	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí Vell	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Miquel de Campmajor	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Mori	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Pau de Segúries	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	41	16	8	5	4	-	8	-
Sant Pere de Riudebitlles	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	8	1	3	1	-	-	3	-
Sant Pere Pescador	10	5	-	3	1	-	1	-
Sant Pere Sallavinera	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	11	3	2	2	1	-	3	-
Sant Quintí de Mediona	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Quirze de Besora	2	-	-	2	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	7	2	1	1	-	-	3	-
Sant Quirze Safaja	4	1	-	2	-	-	1	-
Sant Ramon	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Sadurn d'Anoia	7	1	1	2	-	-	3	-
Sant Sadurn d'Osormort	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	8	4	1	1	-	-	2	-
Sant Vicenç de Montalt	6	-	2	2	1	-	1	-
Sant Vicenç de Torelló	2	-	1	1	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	74	20	8	40	-	-	6	-
Santa Bàrbara	3	1	1	1	-	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	1	-	-	1	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	3	1	-	1	1	-	-	-
Santa Coloma de Farners	5	1	1	1	-	-	2	-
Santa Coloma de Gramenet	32	11	2	2	1	-	16	-
Santa Coloma de Queralt	2	-	-	1	1	-	-	-
Santa Cristina d'Aro	6	3	-	1	1	-	1	-
Santa Eugènia de Berga	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	-	-	1	-	-	1	-
Santa Eulàlia de Ronçana	3	1	-	1	1	-	-	-
Santa Fe del Penedès	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	3	1	-	1	-	-	1	-
Santa Margarida de Montbui	3	2	-	1	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	7	3	1	1	-	-	2	-
Santa Maria de Besora	1	-	-	1	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	2	-	1	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Santa Maria de Merlès	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Maria de Miralles	1	-	-	1	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	6	-	2	1	-	-	3	-
Santa Maria d'Oló	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Oliva	6	3	1	2	-	-	-	-
Santa Pau	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	16	6	2	2	1	-	5	-
Santa Susanna	7	2	2	1	1	-	1	-
Santpedor	1	-	-	1	-	-	-	-
Sarral	3	-	-	1	-	-	2	-
Sarrià de Ter	4	2	-	2	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	-	-	1	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	2	1	-	1	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampàies	2	1	-	1	-	-	-	-
Savallà del Comtat	2	1	-	1	-	-	-	-
Secuita, la	18	1	-	1	-	-	16	-
Selva de Mar, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Selva del Camp, la	4	2	-	2	-	-	-	-
Senan	2	1	-	1	-	-	-	-
Sénia, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Senterada	2	1	-	1	-	-	-	-
Sentiu de Sió, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Sentmenat	9	3	-	3	-	-	3	-
Serinyà	1	-	-	1	-	-	-	-
Seròs	2	1	-	1	-	-	-	-
Serra de Daró	2	1	-	1	-	-	-	-
Setcases	2	1	-	1	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	6	1	-	2	-	-	3	-
Seva	5	2	-	1	-	-	1	1
Sidamon	2	1	-	1	-	-	-	-
Sils	1	-	-	1	-	-	-	-
Sitges	64	37	10	10	2	-	5	-
Siurana	2	1	-	1	-	-	-	-
Sobremunt	1	-	-	1	-	-	-	-
Soleràs, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Solivella	1	-	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Solsona	2	-	-	2	-	-	-	-
Sora	1	-	-	1	-	-	-	-
Soriguera	10	1	-	9	-	-	-	-
Sort	4	2	-	2	-	-	-	-
Soses	1	-	-	1	-	-	-	-
Subirats	3	1	-	2	-	-	-	-
Sudanell	2	1	-	1	-	-	-	-
Sunyer	2	1	-	1	-	-	-	-
Súria	3	1	-	1	-	-	1	-
Susqueda	6	2	2	2	-	-	-	-
Tagamanent	3	-	2	1	-	-	-	-
Talamanca	3	1	-	2	-	-	-	-
Talarn	1	-	-	1	-	-	-	-
Talavera	3	1	-	1	1	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	3	1	-	1	1	-	-	-
Taradell	4	1	1	1	-	-	1	-
Tarragona	76	32	13	11	2	-	17	1
Tàrrega	13	3	2	3	-	-	5	-
Tarrés	1	-	-	1	-	-	-	-
Tarroja de Segarra	1	-	-	1	-	-	-	-
Tavèrnoles	1	-	-	1	-	-	-	-
Tavertet	2	1	-	1	-	-	-	-
Teià	10	3	2	1	1	-	3	-
Térmens	2	1	-	1	-	-	-	-
Terrades	2	1	-	1	-	-	-	-
Terrassa	64	12	9	20	1	-	22	-
Tiana	8	4	1	2	-	-	1	-
Tírvia	1	-	-	1	-	-	-	-
Tiurana	1	-	-	1	-	-	-	-
Tivenys	3	1	-	1	1	-	-	-
Tivissa	3	-	-	2	-	-	1	-
Tona	4	2	-	2	-	-	-	-
Torà	2	1	-	1	-	-	-	-
Tordera	18	2	5	2	1	-	8	-
Torelló	7	4	1	1	-	-	1	-
Torms, els	1	-	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Tornabous	1	-	-	1	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	2	-	-	1	1	-	-	-
Torre de Claramunt, la	10	3	-	2	1	-	4	-
Torre de Fontaubella, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Torrebesses	1	-	-	1	-	-	-	-
Torredembarra	13	2	-	3	2	-	6	-
Torrefarrera	1	-	-	1	-	-	-	-
Torrefeta i Florejacs	1	-	-	1	-	-	-	-
Torregrossa	4	2	-	2	-	-	-	-
Torrelameu	2	1	-	1	-	-	-	-
Torrelavit	1	-	-	1	-	-	-	-
Torrelles de Foix	3	2	-	1	-	-	-	-
Torrelles de Llobregat	6	2	1	3	-	-	-	-
Torrent	2	1	-	1	-	-	-	-
Torres de Segre	2	1	-	1	-	-	-	-
Torre-serona	1	-	-	1	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	1	-	-	1	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	15	5	2	3	1	-	4	-
Torroja del Priorat	1	-	-	1	-	-	-	-
Tortellà	1	-	-	1	-	-	-	-
Tortosa	18	6	3	2	-	-	7	-
Toses	1	-	-	1	-	-	-	-
Tossa de Mar	14	8	3	1	1	-	1	-
Tremp	4	3	-	1	-	-	-	-
Ullà	2	1	-	1	-	-	-	-
Ullastrell	2	1	-	1	-	-	-	-
Ullastret	2	1	-	1	-	-	-	-
Ulldecona	2	1	-	1	-	-	-	-
Ulldemolins	2	1	-	1	-	-	-	-
Ultramort	2	1	-	1	-	-	-	-
Urús	1	-	-	1	-	-	-	-
Vacarisses	11	3	1	3	2	-	2	-
Vajol, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Vall de Bianya, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Vall de Boí, la	4	1	-	2	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vall de Cardós	1	-	-	1	-	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	3	-	1	1	-	-	1	-
Vallbona de les Monges	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallcebre	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallclara	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	2	-	-	2	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallgorguina	3	1	-	1	-	-	1	-
Vallirana	24	14	-	6	-	-	3	1
Vall-llobrega	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallmoll	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallromanes	3	2	-	1	-	-	-	-
Valls	109	86	17	3	-	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Valls de Valira, les	1	-	-	1	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	6	-	2	2	1	-	1	-
Vansa i Fòrnols, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Veciana	1	-	-	1	-	-	-	-
Vendrell, el	46	23	9	7	2	-	5	-
Ventalló	1	-	-	1	-	-	-	-
Verdú	1	-	-	1	-	-	-	-
Verges	3	2	-	1	-	-	-	-
Vespella de Gaià	3	1	1	1	-	-	-	-
Vic	954	944	1	4	-	-	5	-
Vidrà	1	-	-	1	-	-	-	-
Vidreres	14	4	4	4	1	-	1	-
Vielha e Mijaran	11	4	1	5	-	1	-	-
Vilabella	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilabertran	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilablareix	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilada	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladamat	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladasens	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladecans	27	6	6	4	1	-	10	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Viladecavalls	7	4	-	1	-	-	2	-
Vilademuls	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladrau	2	-	-	1	-	-	1	-
Vilafant	4	1	-	3	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	14	3	1	1	-	-	9	-
Vilagrassa	2	-	-	1	1	-	-	-
Vilajuïga	3	1	-	2	-	-	-	-
Vilalba dels Arcs	3	1	-	2	-	-	-	-
Vilalba Sasserra	3	1	1	1	-	-	-	-
Vilaller	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilallonga de Ter	2	-	-	1	-	-	-	1
Vilallonga del Camp	2	-	-	2	-	-	-	-
Vilamacolum	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilamalla	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilamaniscle	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilamòs	3	1	-	1	-	-	1	-
Vilanant	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de la Barca	2	-	-	2	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Meià	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Prades	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Sau	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Segrià	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova del Camí	5	1	-	1	-	-	3	-
Vilanova del Vallès	4	1	-	1	-	-	2	-
Vilanova d'Escornalbou	3	2	-	1	-	-	-	-
Vilanova i la Geltrú	36	9	2	11	3	-	10	1
Vilaplana	3	1	1	1	-	-	-	-
Vila-real	-	-	-	-	-	-	-	-
Vila-rodona	1	-	-	1	-	-	-	-
Vila-sacra	2	1	-	1	-	-	-	-
Vila-sana	1	-	-	1	-	-	-	-
Vila-seca	7	-	1	2	1	-	3	-
Vilassar de Dalt	10	7	-	2	-	-	1	-
Vilassar de Mar	22	4	5	3	2	-	8	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vilaür	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilaverd	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilella Alta, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	2	-	1	1	-	-	-	-
Vilopriu	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilosell, el	1	-	-	1	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	3	1	1	1	-	-	-	-
Vinaixa	2	-	-	1	-	-	1	-
Vinebre	1	-	-	1	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	3	-	-	3	-	-	-	-
Viver i Serrateix	2	1	-	1	-	-	-	-
Xerta	1	-	-	1	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6.728</b>	<b>2.987</b>	<b>809</b>	<b>1.571</b>	<b>213</b>	<b>10</b>	<b>1.120</b>	<b>18</b>

## 26.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el 2018

Consejos comarcales	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alt Camp	-	-	-	-	-	-	-	-
Alt Empordà	2	-	-	-	1	-	1	-
Alt Penedès	3	-	-	1	1	-	1	-
Alt Urgell	-	-	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	2	1	-	-	1	-	-	-
Anoia	2	-	1	1	-	-	-	-
Bages	1	-	-	-	-	-	1	-
Baix Camp	6	-	2	1	-	-	3	-
Baix Ebre	-	-	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	6	1	-	1	-	-	4	-
Baix Llobregat	7	-	-	3	1	-	3	-
Baix Penedès	4	2	-	1	-	-	1	-
Berguedà	2	1	1	-	-	-	-	-
Cerdanya	-	-	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	1	-	1	-	-	-	-	-
Garraf	3	1	1	1	-	-	-	-
Garrigues	1	-	-	-	-	-	1	-
Garrotxa	-	-	-	-	-	-	-	-
Gironès	3	2	-	-	-	-	1	-
Maresme	2	1	-	-	-	-	1	-
Moianès	-	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	1	-	-	1	-	-	-	-
Noguera	1	-	-	-	-	-	1	-
Osona	3	-	-	1	-	-	2	-
Pallars Jussà	-	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	10	1	-	8	1	-	-	-
Pla de l'Estany	-	-	-	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Priorat	3	1	2	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	-	-	-	-	-	-	-	-
Ripollès	-	-	-	-	-	-	-	-
Segarra	-	-	-	-	-	-	-	-
Segrià	4	1	-	1	1	-	-	1
Selva	11	3	2	3	1	-	2	-

Consejos comarcals	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Solsonès	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	5	2	1	-	-	-	2	-
Terra Alta	-	-	-	-	-	-	-	-
Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallès Occidental	13	1	-	5	1	-	6	-
Vallès Oriental	7	2	1	-	1	-	3	-
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>1</b>

### 26.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el 2018

Diputaciones	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Barcelona	482	409	21	9	1	2	38	2
Girona	11	3	1	-	-	-	7	-
Lleida	28	11	3	8	1	-	5	-
Tarragona	11	2	3	3	-	-	3	-
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>425</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>2</b>

### 26.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el 2018

Entidades metropolitanas	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Àrea Metropolitana de Barcelona	91	27	25	5	2	1	30	1
Institut Metropolità del Taxi	2	-	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>1</b>

**26.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el 2018**

Entidades municipales descentralizadas	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Baiasca	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellaterra	5	3	-	-	-	-	2	-
Betrén	1	-	-	-	-	-	1	-
l'Estartit	3	1	-	-	1	-	1	-
Gerb	1	-	-	1	-	-	-	-
Jesús	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Miquel de Balenyà	3	3	-	-	-	-	-	-
Rocallaura	2	2	-	-	-	-	-	-
Valldoreix	3	1	1	-	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

**26.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el 2018**

Mancomunidades	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Mancomunitat Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda i Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunitat de Municipis de Palamós, Calonge i Vall-llobrega	1	-	-	-	-	-	1	-
Mancomunitat Intermunicipal del Penedès i Garraf	1	-	-	-	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el 2018**

Universidades	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	13	2	3	6	1	-	1	-
Universidad de Barcelona (UB)	108	6	7	91	1	-	3	-
Universidad de Girona (UDG)	4	1	-	3	-	-	-	-
Universidad Internacional de Cataluña (UIC)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	7	3	2	1	-	-	1	-
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	6	2	2	2	-	-	-	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	6	1	2	1	-	-	2	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	2	1	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

## 28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el 2018

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Colegio de Abogados de Figueres	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Granollers	2	1	-	-	1	-	-	-
Colegio de Abogados de Lleida	3	-	1	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Manresa	3	1	-	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Tarragona	3	-	-	1	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Terrassa	2	1	-	-	-	-	1	-
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	2	1	-	1	-	-	-	-
Colegio de Médicos de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Periodistas de Cataluña	5	-	-	1	-	-	1	3
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Geólogos	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Médicos de Barcelona	12	4	4	1	-	1	2	-
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Consejo de la Abogacía Catalana (CICAC)	6	4	-	2	-	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Mataró	1	-	1	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona	7	3	2	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>3</b>

**29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el 2018**

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	21	6	6	2	-	1	6	-
Consortio Administración Abierta de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio Aeródromo de la Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de las Bibliotecas de Barcelona	2	-	1	-	-	-	1	-
Consortio de Educación de Barcelona	125	26	13	42	16	-	28	-
Consortio del Espacio de Interés Natural de Gallecs	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de la Vivienda de Barcelona	97	43	14	2	7	-	29	2
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona	22	6	5	1	4	-	5	1
Consortio del Parque de Collserola	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio para la Normalización Lingüística	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio para la Gestión de Residuos del Vallès Oriental	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio Sanitario de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio Sanitario del Maresme	1	-	-	-	-	1	-	-
Consortio Port de Mataró	1	-	-	1	-	-	-	-
Consortio de la Zona Franca	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio Gran Teatre del Liceu	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio para la Gestión de Residuos del Vallès Oriental	1	-	-	-	-	-	1	-
Feria Internacional de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>73</b>	<b>3</b>

### 30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el 2018

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Compañías de aguas	51 100%	9 17,6%	16 31,4%	1 2,0%	-	-	22 43,1%	3 5,9%	
Compañías de gas	62 100%	28 45,2%	18 29,0%	-	-	-	15 24,2%	1 1,6%	
Compañías eléctricas	341 100%	57 16,7%	159 46,6%	-	-	-	122 35,8%	3 0,9%	
Compañías telefónicas	230 100%	34 14,8%	118 51,3%	-	-	-	77 33,5%	1 0,4%	
Compañías de transporte	3 100%	1 33,3%	1 33,3%	-	-	-	1 33,3%	-	
<b>Total</b>	<b>687 100%</b>	<b>129 18,8%</b>	<b>312 45,4%</b>	<b>1 0,1%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>237 34,5%</b>	<b>8 1,2%</b>	

#### 30.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el 2018

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					Actua- ción no irregular	Otras for- mas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Aguas de Barcelona (AGBAR)	45	8	14	-	-	-	22	1	
Aguas de Manresa SA	1	-	1	-	-	-	-	-	
Aguas de Reus	1	-	-	-	-	-	-	1	
Aguas de Esparreguera Vidal SA.	1	-	-	1	-	-	-	-	
EMATSA	1	-	-	-	-	-	-	1	
Rec Madral, companyia d'aigües, SA.	2	1	1	-	-	-	-	-	
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	

#### 30.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el 2018

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					Actua- ción no irregular	Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Naturgy	62	28	18	-	-	-	15	1	
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	

**30.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el 2018**

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
ENDESA	325	55	146	-	-	-	121	3
Iberdrola. Delegación Cataluña	16	2	13	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>57</b>	<b>159</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>3</b>

**30.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el 2018**

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
JAZZTEL. Departamento de Denuncias Oficiales	47	4	23	-	-	-	20	-
Orange	34	2	14	-	-	-	18	-
Telefónica España, SAU	92	18	48	-	-	-	26	-
Vodafone Catalunya	57	10	33	-	-	-	13	1
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>34</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>1</b>

**30.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el 2018**

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	-	1	-	-	-	-	-
Vueling	2	1	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**31. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el 2018**

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Abertis Infraestructuras, SA	1	-	1	-	-	-	1	-
Áltime	1	-	-	1	-	-	-	-
Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT)	4	-	-	-	-	-	1	3
Comunidad General de Regantes de los Canales de Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Federación Catalana de Atletismo	1	-	-	-	-	-	1	-
Federación Catalana de Ciclismo	97	-	-	1	-	-	-	-
Federación Catalana de Patinaje	1	-	-	1	-	-	-	-
Grupo Balaña	2	-	-	97	-	-	-	-
SAREB	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

**32. Instituciones a las que se traslada la queja**

	N	%
Fiscalía de Menores de Barcelona	5	5,38
Fiscalía de Menores de Lleida	2	2,15
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	13	13,98
Tribunal Constitucional	1	1,08
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	72	77,42
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**32.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros**

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Landtag von Baden-Württemberg - Petitionsausschuss	1	-	0,00	1	100
National Energy Ombudsmen Network (NEON)	1	-	0,00	1	100
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	1	-	0,00	1	100
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**32.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y al estatal**

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Ararteko	1	-	0	1	100
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	50	1	50
Defensor del Pueblo de España	200	-	0	200	100
Defensor del Pueblo de Navarra	1	1	100	-	0
Diputado del Común de Canarias	3	3	100	-	0
El Justicia de Aragón	1	-	0	1	100
Valedor do Pobo	1	1	100	-	0
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>6</b>	<b>2,87</b>	<b>203</b>	<b>97,13</b>

**32.3. Número de traslados de quejas a defensores locales**

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciudadanía de Girona	3	3	100	-	0
Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet	2	2	100	-	0
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de Rubí	6	4	66,67	2	33,33
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	11	8	72,73	3	27,27
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	2	2	100,00	-	0
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	14	6	42,86	8	57,14
Síndic de Greuges Municipal de Reus	3	3	100	-	0
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges d'Alella	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	36	24	66,67	12	33,33
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Vic	3	2	66,67	1	33,33
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	9	7	77,78	2	22,22
Síndic Personer de Mollet	4	2	50	2	50
Síndica de Greuges d'Igualada	3	3	100	-	0
Síndica de Greuges de Barcelona	8	6	75	2	25
Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	2	1	50	1	50
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	9	8	88,89	1	11,11
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell	21	18	85,71	3	14,29
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	3	2	66,67	1	33,33
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa	112	82	73,21	30	26,79
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>186</b>	<b>72,94</b>	<b>69</b>	<b>27,06</b>

**33. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con órganos estatutarios y legislativos durante el 2018**

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública	1	-	-	-	-	-	-	1
Congreso de los Diputados	1	-	-	-	-	-	-	1
Consejo de Garantías Estatutarias	1	-	-	-	-	-	1	-
Consejo del Audiovisual de Cataluña	1	-	-	-	-	-	-	1
Parlamento de Cataluña	20	2	5	1	-	-	4	8
Parlamento Europeo - Oficina en Barcelona	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

## 2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

En el año 2018 ha generado un cambio enormemente significativo en la tramitación de los expedientes del Síndic de Greuges de Cataluña. En el transcurso de los años, este apartado ha reflejado de forma sintética las principales modificaciones organizativas, funcionales y electrónicas, especialmente orientadas a la tramitación de las quejas. Ahora bien, en los últimos dos años, una vez conseguidos unos niveles correctos en la tramitación de este expediente, el objetivo ha sido empezar a mejorar la tramitación del conjunto de la institución.

Este apartado también valora el cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta administrativa y recoge la valoración de las personas usuarias sobre el servicio recibido en la institución.

### 1. Gestión de los expedientes del Síndic

Mientras que el año pasado los esfuerzos se concentraron en la publicación de la sede electrónica del Síndic y la implementación de todos los cambios en términos de administración electrónica que suponía la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, este año se ha introducido lo que se ha llamado *expediente genérico*.

El expediente genérico pretende aprovechar todos los desarrollos y mejoras que se han ido produciendo a lo largo de los años en el expediente de queja, estandarizarlos y modularlos en función de las necesidades de cualquier otro expediente. En términos generales, los expedientes, reglados o no reglados, disponen de una tramitación, de unos documentos, de unos plazos, de unos avisos (en el aspecto tecnológico), de unos agentes con quienes se efectúa la tramitación, etc. Todo este trabajo que se ha ido desarrollando informáticamente de forma focalizada en el expediente de queja ahora también puede extenderse al resto de series documentales, de forma que, con una cierta facilidad y agilidad, pueden crearse diferentes tipos de expedientes electrónicos que cuentan o pueden contar con las automatizaciones que se han utilizado en el expediente de queja.

A pesar de que esta implementación se inició a mediados de año 2018, aún es pronto para poder hacer una valoración exhaustiva, dado que tiene muchas afectaciones y aún se encuentra en una fase muy inicial. A pesar de ello, sí ha permitido estructurar mejor la información y la documentación que se genera en la institución, e incrementar el nivel de conocimiento de las diferentes actuaciones del Síndic entre el personal, a pesar de no trabajar directamente en un ámbito determinado.

En cuanto a la tramitación de documentos de forma electrónica y segura, mientras que el año pasado el 42,5% de las comunicaciones del Síndic a las personas interesadas se efectuaba mediante el servicio de notificaciones electrónicas, este año este indicador ya llega al 63,35%. En este sentido, la mayoría de las comunicaciones del Síndic a la ciudadanía ya se efectúan por medios electrónicos.

En relación a la Administración, este porcentaje ha subido al 91% de los envíos que se efectúan al Síndic, de forma que se ha incrementado ligeramente respecto al año anterior, en que este dato era del 88,5%.

En 2018 también ha sido el año en que la sede electrónica se ha consolidado como un espacio de referencia para el acceso a los expedientes del Síndic de Greuges y su tramitación. De hecho, mientras que en el año 2017 desde la sede electrónica sólo podían consultarse los expedientes de queja, este año, a medida en que se van generando el resto de expedientes electrónicos, puede accederse a todos los que se están creando.

Así mismo, se ha añadido a la sede electrónica la posibilidad de dar respuesta a la encuesta de satisfacción del servicio del Síndic, y también se ha abierto la posibilidad que cualquier encuesta o cuestionario pueda realizarse desde esta herramienta.

Si bien la sede electrónica entró en vigor el 1 de marzo de 2017 y, por tanto, no se disponían de los datos de todo el año, también es cierto que, a pesar de ello, se ha producido un incremento muy significativo en el número de visitas a lo largo del presente año. Así, mientras que el año pasado se realizaron 5.146 visitas, este año esta cifra se ha incrementado a 15.391 (un incremento del 199%).

Aun así, no sólo es relevante el número de visitas, sino qué uso se hace de los espacios, tanto el espacio de las personas como de la Administración o de los ombudsmen. Respecto al año 2017, se ha incrementado un 43% los accesos de las personas (físicas o jurídicas) a la sede electrónica (4421 accesos) y se han doblado los accesos al espacio que afecta a los ombudsmen (101, respecto a los 46 del año anterior). En cambio, se ha reducido mínimamente el número de accesos que ha efectuado la Administración este año a la sede electrónica (- 8,2%).

Como ya se señalaba el año anterior, había dos dimensiones importantes en la sede electrónica. La primera, la facilidad para acceder a la documentación y, la segunda, la posibilidad de tramitar en la sede. Tal y como ya se señalaba, la sede electrónica se constituye como una herramienta importante a la hora de consultar la documentación obrante en los expedientes, y no tanto como herramienta para tramitar, dado que el Síndic siempre ha apostado por facilitar la presentación de documentación por cualquier medio, hecho que ocasionaba que la sede fuera un sistema más exigente que otros para registrar de entrada documentación. Este año los datos muestran que la descarga de asentamientos (posibilidad de acceder a la documentación) se ha incrementado un 16,4%, mientras que el número de trámites iniciados por la sede se ha incrementado un 73,1% (997 trámites). Por tanto, parece haber un perfil de persona usuaria de la sede electrónica que prefiere utilizar este medio respecto a cualquier otro, si dispone de las herramientas de identificación adecuadas.

En el año 2019 se vertebrará sobre tres ejes. En primer lugar, consolidar el expediente genérico

que facilite que el gestor de expedientes Sincat sea la referencia como herramienta de trabajo del conjunto de la institución. En segundo lugar, definir y hacer uso de los diferentes instrumentos descritos en la política de gestión documental, para normalizar todo el sistema. Finalmente, aprovechando la ordenación que permitirá los dos elementos anteriores, poder mejorar la explotación de la información y hacer más y mejor difusión de los datos del Síndic, de manera abierta, así como del resto de la información para garantizar el cumplimiento de la normativa en esta materia.

## 2. Tiempo de tramitación de los expedientes

En este subapartado se evalúa el tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic. Como en años anteriores, el tiempo de tramitación se ha extraído a partir del recuento de días hábiles. Así, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados en el Síndic de Greuges durante 2018, en tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recibo, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la comunicación a la Administración de la queja, la solicitud de información a las administraciones y la resolución de la queja dirigida a la Administración), el tiempo de duración de la tramitación del expediente a la Administración (comprende la comunicación a la Administración de la queja de acuerdo con el artículo 39 de la Ley 24/2009, el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, en su caso, la comunicación de la resolución) y el tiempo que tarda la persona interesada en emitir la respuesta a las demandas de información.

### 34. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	14.892	11.646	5.988
Días	45,66	97,73	28,46

Como puede observarse en la tabla, ha habido un incremento general en los plazos, tanto del Síndic, como de la Administración o de la persona interesada. Conviene destacar que, este año, la Administración local ha tardado más en dar respuesta a las peticiones del Síndic que en años anteriores.

En relación a las personas interesadas, se reproduce la dinámica de otros años entre las personas interesadas que presentan inmediatamente la información que se requiere respecto a las personas interesadas que finalizan por desistimiento las quejas o que no responden a la solicitud de ampliación de datos.

### 3. Carta de servicios

La Carta de servicios y buena conducta administrativa tiene como objetivo establecer compromisos con las personas y valorar el nivel de cumplimiento alcanzado.

Este año ha habido una reducción importante del número de visitas presenciales, en detrimento de los documentos que llegan a la institución o de las llamadas telefónicas. En cuanto al Servicio de Atención a las Personas, el conjunto de mejoras introducidas a raíz de la incorporación del expediente genérico han reducido significativamente

la labor de elaboración de respuestas por parte del personal que trabaja en él, hecho que se traduce en los resultados de este año.

En cambio, los plazos que se observan en la tramitación de las quejas no son tan positivos. En efecto, se ha producido un incremento en todas las fases de la tramitación y una reducción del porcentaje de casos que se encuentran dentro de los plazos establecidos en la Carta de servicios. Este hecho implica que, durante el año 2019, deben tomarse las medidas oportunas para volver a reducir y estabilizar los tiempos que utiliza el Síndic en la tramitación de las quejas.

### 35. Compromisos adquiridos en la Carta de servicios

	Número de casos/año	Media	Nivel de cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 8.30 a 18 horas	-	-	100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en que la persona se haya presentado en la sede de la institución con un tiempo máximo de espera de 15 minutos	1.667	5 minutos	97,8%
El Servicio de Atención a las Personas (en adelante SAP) debe dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud	4.300	0,41 días hábiles	83,2%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información	5.687	0,05 días hábiles	73,5%
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, debe acordar con la persona interesada la fecha y hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días	5	0 días	100%
El acuse de recibo de la queja debe enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito en la institución	8.705	1,60 días hábiles	74,6%
El Síndic de Greuges debe solicitar información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso	5.127	21,6 días hábiles	56,3%
Una vez se hayan realizado todas las investigaciones que el Síndic estime oportunas, debe notificarse la resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe	8.307	42,3 días hábiles	41,4%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, este debe comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles	3.100	51 días hábiles	45,1%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 24/2009 debe hacerse en un plazo no superior a 15 días hábiles	485	26,3 días hábiles	72,4%

#### 4. Valoración de las personas usuarias del servicio del Síndic

A lo largo del año 2018, se ha digitalizado el envío de las encuestas de satisfacción, de forma que, en la mayoría de casos, se envían a través del e-Notum, el servicio de notificaciones telemáticas que permite que desde el Síndic pueda notificarse a las personas con una total garantía jurídica.

La encuesta de satisfacción se envía de forma automática a todas las personas que han presentado una queja al finalizar las gestiones llevadas a cabo por la institución sobre su caso. Todas las personas que han gestionado su queja a través del e-Notum reciben un código que se envía al móvil o al correo electrónico indicado, pudiendo acceder a la encuesta y cumplimentarla electrónicamente.

No obstante lo anterior, el sistema de envío por correo postal tradicional se ha mantenido para las personas con que el Síndic no se relaciona a través del e-Notum o de las que no dispone del correo electrónico, como son gente mayor, personas reclusas, etc.

Este año han respondido las encuestas 1.163 personas, un 15% del total a quien se había enviado. La cifra de respuesta es menor que los años anteriores (22%), pero aún se está trabajando para que acceder a la encuesta sea más sencillo, rápido y ágil. De momento, la encuesta electrónica es aún una herramienta innovadora que hay que acabar de perfeccionar y, sobre todo, de difundir su utilidad entre las personas que han acudido al Síndic.

El análisis de los indicadores de perfil de las personas que contestan la encuesta muestran que son mayoritariamente hombres (53%), con estudios universitarios (42%), que trabajan (44%) y con una edad comprendida entre los entre 35 a 49 años,

que son las mismas características que tienen las personas usuarias del Síndic en general.

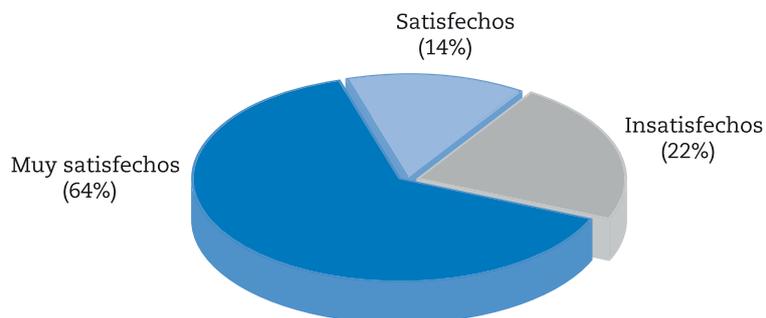
Entrando a valorar los indicadores de gestión, cabe destacar que el 82% está satisfecho con la atención que ha recibido por parte del personal, y el 54%, satisfecho con el contenido de la resolución. También cabe señalar que se ha mejorado en la valoración que efectúan las personas usuarias del tiempo transcurrido hasta tener la resolución: el 49%, lo considera corto o muy corto, mientras que el 22%, largo o muy largo.

Cuando se pregunta por los motivos de insatisfacción con el servicio global recibido, el 43% responde que cree que no se ha investigado lo suficiente su queja, y el 18%, que la Administración no ha cumplido la resolución que ha emitido el Síndic. Y cuando se pregunta por aspectos que consideran que cabría mejorar, el 20% responde la rapidez en el proceso; el 19%, la información que se suministra durante el procedimiento de tramitación, y el 18% quiere un trato más personalizado.

La nota de media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 6,1, estando el 77% muy satisfecho o satisfecho con el servicio global obtenido al Síndic. El porcentaje de personas insatisfechas con el servicio del Síndic es del 22%.

A la hora de analizar estos resultados, como se evidencia en la siguiente tabla, hay que tener en cuenta que el grado de satisfacción de las personas encuestadas puede relacionarse con el tipo de resolución obtenida. Es decir, el porcentaje de “muy satisfecho” es significativamente superior en los casos en que la resolución ha sido favorable a la persona interesada. De la misma forma, la insatisfacción es casi el doble de la media en los casos en que la resolución no ha sido favorable a las expectativas de la persona interesada.

### 36. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida



Desfavorable: no-vulneración

Favorable: se soluciona el problema; vulneración- se acepta plenamente la resolución, se acepta parcialmente la resolución, no se acepta la resolución.

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho	
Favorable	493	45,40%	370	34,07%	50	4,60%	73	6,72%
Desfavorable	593	54,60%	325	29,93%	102	9,39%	166	15,28%
<b>Total</b>	<b>1.086</b>	<b>100%</b>	<b>695</b>	<b>64%</b>	<b>152</b>	<b>14%</b>	<b>239</b>	<b>22%</b>

## 2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC

Durante 2018 la oficina itinerante del Síndic ha efectuado 136 desplazamientos a 105 municipios. En total, se han atendido 1.402 visitas, que han dado lugar a la presentación de 1.132 quejas y 406 consultas.

El aumento de convenios de atención singularizada con los ayuntamientos ha conllevado que se realizaran dos o más desplazamientos en diferentes municipios, como son Manresa, donde la firma del nuevo convenio ha comportado incrementar hasta cuatro los desplazamientos anuales de los técnicos del Síndic en la ciudad. En Barcelona, como se ha hecho en los últimos años, han sido cinco los desplazamientos realizados durante el año repartido en varios barrios de la ciudad. El número de quejas recogidas por la oficina itinerante han representado el 10,7% del total de las iniciadas por el Síndic durante 2018..

**A lo largo del 2018 el equipo del Síndic ha hecho 136 desplazamientos**



\*Barcelona: Nou Barris, l'Esquerra de l'Eixample, el Poblenou, Sarrià i el Poble-sec

\*Girona: Vila-roja i Pont Major

\*Lleida: Magraners i Pardinyes

\*Tarragona: Bonavista i centre ciutat

\*les Franqueses del Vallès: Corró d'Avall i Bellavista

- Localidades a donde el Síndic ha realizado un desplazamiento puntual en el año 2018
- Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular y a donde ha realizado un desplazamiento en el año 2018

## 37. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en 2018

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Viladecans	11/01/18	17	7	24
Bescanó	15/01/18	5	2	7
Esplugues de Llobregat	16/01/18	12	8	20
Sant Vicenç de Castellet	17/01/18	4	1	5
Lliçà de Vall	18/01/18	5	1	6
Sant Sadurní d'Anoia	22/01/18	5	0	5
Vic	23/01/18	18	8	26
Castellbisbal	24/01/18	10	0	10
Valls	25/01/18	15	9	24
Nou Barris (Barcelona)	29/01/18	21	7	28
Les Borges Blanques	30/01/18	4	2	6
El Prat de Llobregat	31/01/18	7	5	12
Igualada	01/02/18	12	2	14
Mataró	05/02/18	11	2	13
Amposta	06/02/18	6	4	10
Sant Adrià de Besòs	07/02/18	5	5	10
Esparreguera	08/02/18	4	4	8
Granollers	12/02/17	9	5	14
Barberà del Vallès	13/02/18	7	2	9
Sant Joan Despí	14/02/18	7	6	13
Gironella	15/02/18	2	1	3
Sitges	19/02/18	4	1	5
Castellar del Vallès	20/02/18	9	3	12
Begues	21/02/18	5	0	5
Sant Celoni	22/02/18	10	3	13
Premià de Mar	26/02/18	9	7	16
Sils	27/02/18	4	3	7
Torelló	01/03/18	3	4	7
La Bisbal d'Empordà	05/03/18	2	2	4
Pineda de Mar	07/03/18	8	7	15
Manresa	08/03/18	6	8	14
L'Esquerra de l'Eixample (Barcelona)	09/03/18	22	5	27
Molins de Rei	12/03/18	9	4	13
Constantí	13/03/18	5	1	6
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	14/03/18	4	3	7
Rubí	15/03/18	7	3	10
Matadepera	19/03/18	1	2	3
Vilanova del Vallès	20/03/18	5	1	6
Canet de Mar	21/03/18	3	2	5
Móra d'Ebre	22/03/18	6	1	7
Olot	06/04/18	8	3	11
Tàrraga	09/04/18	7	3	10
Cornellà	10/04/18	13	5	18

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Santpedor	11/04/18	2	1	3
Santa Margarida i els Monjos	12/04/18	4	1	5
Badalona	17/04/18	13	2	15
Caldes de Montbui	18/04/18	4	6	10
Tortosa	19/04/18	12	2	14
Roses	24/04/18	7	4	11
Les Franqueses	25/04/18	1	3	4
Tordera	26/04/18	12	4	16
Sant Andreu de la Barca	03/05/18	5	2	7
El Masnou	04/05/18	3	3	6
Ripollet	07/05/18	6	2	8
Òdena	08/05/18	1	0	1
Vila-roja (Girona)	11/05/18	23	2	25
Santa Coloma de Gramenet	14/05/18	9	4	13
Ripoll	15/05/18	6	2	8
Bonavista (Tarragona)	16/05/18	8	4	12
Sant Quirze del Vallès	18/05/18	2	2	4
Sant Vicenç dels Horts	23/05/18	12	2	14
Arenys de Munt	25/05/18	2	1	3
Bigues i Riells	28/05/18	6	1	7
Taradell	30/05/18	1	3	4
Magraners (Lleida)	31/05/18	8	3	11
Olesa de Montserrat	04/06/18	8	1	9
Sant Just Desvern	05/06/18	5	0	5
Llinars del Vallès	06/06/18	10	2	12
Manresa	07/06/18	10	1	11
Santa Perpètua de Mogoda	11/06/18	2	2	4
La Pobla de Segur	14/06/18	10	3	13
Cubelles	18/06/18	9	2	11
Caldes de Malavella	19/06/18	8	4	12
Parets del Vallès	20/06/18	4	1	5
L'Ametlla de Mar	21/06/18	12	6	18
La Torrassa (l'Hospitalet de llobregat)	25/06/18	16	2	18
Corbera de Llobregat	27/06/18	8	8	16
Celrà	28/06/18	8	2	10
El Poble Nou (Barcelona)	03/07/18	4	0	4
La Llagosta	04/07/18	6	2	8
Cervera	06/07/18	13	2	15
Roda de Berà	09/07/18	5	1	6
Sant Vicenç de Castellet	10/07/18	8	4	12
Barberà del Vallès	11/07/18	4	3	7
Esplugues de Llobregat	12/07/18	3	5	8
Vielha	26/07/18	10	2	12
Sant Oleguer (Sabadell)	05/09/18	6	4	10

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Premià de Mar	13/09/18	9	2	11
El Prat de Llobregat	14/09/18	12	3	15
Granollers	17/09/18	13	2	15
Viladecavalls	19/09/18	6	1	7
Sitges	20/09/18	6	5	11
Esparreguera	21/09/18	13	2	15
Platja d'Aro	26/09/18	7	2	9
Sant Adrià de Besòs	27/09/18	10	4	14
El Vendrell	02/10/18	14	8	22
Mollerussa	03/10/18	13	2	15
Torelló	04/10/18	12	1	13
Castellbisbal	05/10/18	8	1	9
Castellar del Vallès	08/10/18	4	5	9
Manresa	09/10/18	8	0	8
Olèrdola	10/10/18	3	1	4
Lloret de Mar	11/10/18	7	2	9
La Garriga	16/10/18	4	0	4
Cambrils	17/10/18	18	5	23
Cerdanyola	18/10/18	15	6	21
Molins de Rei	19/10/18	7	6	13
Piera	22/10/18	17	4	21
Sarrià (Barcelona)	25/10/18	11	4	15
Sant Andreu de Llavaneres	26/10/18	4	2	6
El Pont de Suert	29/10/18	9	5	14
Gavà	30/10/18	9	1	10
Figueres	31/10/18	11	4	15
Terrassa	05/11/18	1	2	3
(Bellavista) Les Franqueses	06/11/18	5	2	7
Tarragona	08/11/18	31	5	36
Caldes de Montbui	13/11/18	9	3	12
Artés	14/11/18	2	0	2
Ribes (Sant Pere de Ribes)	15/11/18	7	8	15
Tàrrrega	16/11/18	3	4	7
Vallirana	19/11/18	9	3	12
Olot	20/11/18	2	6	8
Abrera	21/11/18	44	1	45
La Roca del Vallès	23/11/18	9	1	10
Cardedeu	26/11/18	6	0	6
Alcanar	27/11/18	3	2	5
Santa Perpètua de Mogoda	28/11/18	8	3	11
Guissona	29/11/18	5	2	7
Pardinyes (Lleida)	03/12/18	2	0	2
Arenys de Mar	04/12/18	6	2	8
Manresa	10/12/18	8	4	12

<b>Municipio</b>	<b>Fecha de desplazamiento</b>	<b>Quejas</b>	<b>Consultas</b>	<b>Total</b>
Sant Vicenç dels Horts	12/12/18	16	3	19
El Poble-sec (Barcelona)	13/12/18	28	3	31
Canovelles	17/12/18	6	3	9
Pont Major (Girona)	18/12/18	18	4	22
Reus	19/12/18	2	4	6
<b>Total</b>		<b>1.132</b>	<b>406</b>	<b>1.538</b>

## ■ LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES



## INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan las argumentaciones y los fundamentos de las actuaciones más relevantes en cada una de las materias con que el Síndic de Greuges ordena su actuación.

En la mayoría de casos no se trata de quejas singulares, sino de casuísticas que han dado lugar a la apertura de diversos expedientes de queja o actuaciones de oficio. En este sentido, son escritos que pretenden servir como categorías para los casos que el Síndic ha trabajado a lo largo del año 2018. Todos los casos que se presentan o bien abordan una problemática que es la raíz de diversas quejas o bien lo que se aborda son problemáticas diversas, pero que mantienen una clara conexión entre ellas. Como se podrá apreciar al

leerlo, las recomendaciones que se formulan tienen una validez general.

Estas categorías se complementan con la exposición de dos o tres quejas recibidas correspondientes a cada materia. De esta manera, se ilustra de una forma personalizada el problema que previamente se ha categorizado. Al final de cada una de las materias se compilan exhaustivamente todas las actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del año y su estado actual. Así mismo, también se incluye la referencia de todas las actuaciones de oficio que se han llevado a cabo en nombre del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura.

El contenido de todas las resoluciones y actuaciones se puede consultar en el espacio web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), junto con las de los años anteriores.



## ■ POLÍTICAS SOCIALES



## 1. COPAGO DE MEDICAMENTOS Y COLECTIVOS EXENTOS DE APORTACIÓN ECONÓMICA

El Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud (SNS), de acuerdo con los principios de austeridad y de racionalización del gasto público en medicamentos, modificó el régimen de aportaciones a la prestación farmacéutica ambulatoria de las personas usuarias y de sus beneficiarios establecidos hasta aquel momento en la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

Así, se fijaron unos porcentajes generales de aportación sujetos a límites y a exenciones, vinculados a la condición de persona asegurada activa o pensionista de la Seguridad Social y al nivel de renta de las personas usuarias.

Hace años que este régimen de aportación económica ya fue cuestionado por el Síndic, que lo consideraba discriminatorio en determinados supuestos, puesto que no garantizaba la equidad en el acceso a la prestación farmacéutica de varios colectivos, entre otros, el de las personas con discapacidades.

El Sistema Nacional de Salud tiene establecidos unos porcentajes de aportación en el precio de los medicamentos que oscilan entre la exención y el 60%, con la aportación específica del 10% para la mayoría de pensionistas de la Seguridad Social, a raíz de lo dispuesto en el real decreto mencionado.

**Está pendiente la reforma legal que permita a las personas con discapacidad la exención de aportación a la prestación farmacéutica**

En la regulación de la aportación farmacéutica de las personas con discapacidad, sin embargo, se continúa discriminando a las personas que trabajan o que perciben una

prestación contributiva de la Seguridad Social.

Ciertamente, las personas que tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65% pueden percibir una pensión no contributiva por incapacidad y, en este caso, estarán exentas de aportación a la prestación farmacéutica ambulatoria, puesto que la normativa prevé la exención para las personas receptoras de una pensión no contributiva. Sin embargo, estas mismas personas, en caso de que trabajen, estén de alta en la Seguridad Social o perciban cualquier pensión contributiva ya no podrán ser tributarias de una pensión no contributiva y, por tanto, no estarán exentas de la aportación farmacéutica ambulatoria, de forma que tendrán que abonar el porcentaje que les corresponda, en función de sus rentas.

Sin embargo, la mayoría de las personas con discapacidad suelen tener un gasto en productos de farmacia muy elevado, lo que suele ser consecuencia de las patologías crónicas que sufren, que, generalmente, son acreedoras de tratamientos de larga duración que requieren medicación constante y prolongada en el tiempo.

El Síndic considera que esta circunstancia conlleva que la regulación actual de la prestación farmacéutica ambulatoria sea discriminatoria y poco justa para las personas que, a pesar de sufrir una discapacidad elevada, se hayan integrado con normalidad en el mundo laboral, o puedan percibir una pensión contributiva, respecto de aquellas que, en la misma situación, no trabajan y perciben una prestación económica no contributiva de la Seguridad Social.

Por ello, el Síndic ha recomendado en varias ocasiones a los ministerios de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, a través del Defensor del Pueblo, la modificación de la normativa en beneficio del colectivo de personas discapacitadas que están de alta en la Seguridad Social o perciben alguna prestación contributiva, las cuales no están exentas de aportación económica.

A pesar de la insistencia del Síndic y del propio Defensor del Pueblo, esta recomendación no ha sido aceptada, de forma que persiste

la situación de falta de equidad en cuanto a la prestación farmacéutica en este colectivo, respecto al cual el Síndic ha continuado recibiendo quejas y solicitando la exención del copago de la prestación farmacéutica ambulatoria.

### Hay que regular los requisitos para reconocer la reducción del porcentaje de aportación a la prestación farmacéutica ambulatoria

Así mismo, el Síndic, dada la problemática de este colectivo y de otros con problemas económicos para hacer frente al ingente gasto farmacéutico, recomendó al Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya, en el marco de diferentes actuaciones de oficio, que se definieran reglamentariamente los criterios para conceder o denegar la exención de hacer aportaciones a la prestación farmacéutica ambulatoria para las personas

vulnerables o en situaciones de precariedad económica. Esta recomendación se tradujo en la Instrucción 3/2014, del Servicio Catalán de la Salud, que regulaba el reconocimiento de la reducción del porcentaje de aportación de la persona usuaria en la prestación farmacéutica ambulatoria a su cargo.

La Instrucción 3/2014, sin embargo, quedó anulada por sentencia judicial, por lo que se dictó, con carácter provisional, la Resolución de 15 de febrero de 2018, por la que se establecen los requisitos para el reconocimiento, en caso de situación de vulnerabilidad social o sanitaria o de situación de insuficiencia económica, de la reducción del porcentaje de aportación a la prestación farmacéutica.

Así, hasta que no se apruebe el reglamento que prevé el artículo 3.4 de la Ley catalana 9/2017, de 27 de junio, de universalización de la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a través del Servicio Catalán de la Salud, de nuevo vigente, no podrá considerarse efectivamente aceptada la recomendación del Síndic.

#### Queja 01617/2017

El promotor de la queja, como tutor legal de su hermano, se quejaba de la falta de respuesta a la solicitud de resarcimiento de gastos que había presentado relacionada con el copago de la prestación farmacéutica ambulatoria de su hermano.

El interesado exponía que había solicitado la devolución de los gastos farmacéuticos derivados de la patología que sufre su hermano, con un grado de discapacidad del 78%.

Después de analizar la resolución de pago de varios medicamentos y de finalizar el expediente, éste se reabrió, puesto que no se había correspondido a la petición del interesado sobre la exención del copago de la prestación farmacéutica de su hermano, de forma que se sugirió al Departamento de Salud que resolviera sobre la exención mencionada.

Una vez revisado el caso por la Administración y verificada la documentación del hermano del interesado, se constató que percibía una pensión contributiva de la Seguridad Social, por lo que se resolvió que no era acreedor de exención de copago y que el porcentaje correcto que tenía que aportar era del 40%.

### Queja 04224/2018, entre otras

La interesada se quejaba que, a pesar de tener una discapacidad del 55% y estar de alta en la Seguridad Social con motivo de un plan de inserción laboral, estaba de baja médica sin percibir remuneración alguna por su situación personal.

Como no podía acreditar 180 días de cotización, no tenía derecho a percibir ninguna prestación o subsidio por desempleo. Mientras que antes no pagaba ninguna aportación de farmacia, ahora le correspondía un copago del 40%.

El Real Decreto Ley 16/2012, que regula la aportación a la prestación farmacéutica, establece que, salvo ciertas excepciones, todos los asegurados del CatSalut y sus beneficiarios, cuando retiren un medicamento de la farmacia, deben abonar el porcentaje que les corresponda.

De acuerdo con la normativa mencionada, la interesada no se hallaba en ninguna de las situaciones de exención (personas perceptoras de pensiones no contributivas o de rentas de integración social, personas en situación de paro, situaciones derivadas de accidente o enfermedad profesional, personas con discapacidad beneficiarias de LISMI, personas afectadas por el síndrome tóxico), por lo que no pudo modificarse su nivel de aportación farmacéutica asignado del 40%.

## 2. UNIVERSALIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA

En el mes de mayo de 2018 el Síndic presentó el *Informe sobre la universalización de la asistencia sanitaria*. En este informe se recogen los antecedentes internacionales destacados y normativos en el Estado español y en Cataluña antes de la publicación, en el año 2012, del Real Decreto Ley (RDL) 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, momento en que el acceso a la atención sanitaria a cargo de fondos públicos sufrió una modificación muy importante.

En este RDL se anunciaba que la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud, se garantizaría a las personas que tuvieran la condición de aseguradas y de beneficiarias. Así mismo, se definían los supuestos de acceso al derecho a la asistencia sanitaria pública a través de estas figuras (con su reconocimiento por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social) y se regulaba un mecanismo de reconocimiento de esta condición que fuera aplicable tanto a las personas españolas como de otras nacionalidades.

Al mismo tiempo, se preveía la asistencia sanitaria en situaciones especiales de las personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España, estableciéndose que recibirían asistencia de urgencia por enfermedad grave o accidente, fuera cual fuera la causa, hasta el alta médica y de asistencia al embarazo, el parto y el posparto. Y, en cuanto a las personas extranjeras menores de dieciocho años, se preveía que en todo caso recibirían asistencia sanitaria en las mismas condiciones que las personas españolas.

Ante esta restricción, varias comunidades autónomas, entre ellas Cataluña, articularon instrumentos normativos para continuar garantizando la asistencia sanitaria a las personas que, con la publicación del RDL 16/2012, quedaban fuera y, en lo que concierne a concretamente en Cataluña, para eliminar cualquier desigualdad entre las personas, al establecer que todas las personas residentes en Cataluña tienen derecho a la asistencia sanitaria.

**La asistencia sanitaria debe ser un derecho público subjetivo, personal, no contributivo y de acceso equitativo**

Sin embargo, la presentación, en marzo de 2018, de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley catalana 9/2017, de universalización de la asistencia sanitaria, supuso la suspensión de la aplicación de esta ley.

La falta de la universalización efectiva de la asistencia sanitaria ha conllevado que el Síndic lo haya puesto de manifiesto en varias actuaciones de oficio y lo haya recogido en los informes anuales ante al Parlamento.

En el mencionado informe, el Síndic detalla sus consideraciones respecto al derecho a la asistencia sanitaria y destaca que entiende que debe considerarse como un derecho público subjetivo, personal, no contributivo y de acceso equitativo, en el marco de la universalización establecida en la Ley general de sanidad, tratándose de un deber moral ineludible y de una obligación derivada de las normas internacionales. También ha puesto de manifiesto que la exclusión de parte de la población del sistema público de salud impacta claramente en las personas que están en una situación de vulnerabilidad y disponen de recursos económicos muy limitados o nulos. Además, un sistema sanitario con cobertura universal permite mantener la salud de las personas mediante actuaciones preventivas y, ante la enfermedad, posibilita una atención desde el momento inicial, con el tratamiento y el seguimiento oportuno, y con la seguridad que esto conlleva.

En esta misma línea, recopila una serie de recomendaciones entre las que destaca, por un lado, que debe legislarse para que, en el marco del principio de igualdad y de no discriminación, el derecho a la asistencia sanitaria sea para todo el mundo y en condiciones de igualdad, de forma que se desvincule del concepto de persona asegurada o beneficiaria de la Seguridad Social que introdujo el RDL 16/2012; y, por otro lado, que

deben elaborarse estudios y difundir informaciones reales, serias y contrastadas sobre el uso que hacen las personas extranjeras de la sanidad pública a efectos de luchar contra la idea generalizada de que las personas inmigrantes abusan de la misma.

También incide en la importancia de una buena información, tanto para que las personas afectadas conozcan sus derechos como para que los profesionales implicados en su atención les puedan proporcionar una información veraz y clara, y resolver las dudas que les planteen de una forma resolutiva y segura.

**Hay que evitar que situaciones de inseguridad por desconocimiento o información errónea disuadan a las personas de ejercer su derecho**

En cuanto a específicamente a los niños y adolescentes, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud, por un lado, que la información que ofrezcan los centros del sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT) respecto al derecho de todas las personas menores de edad sea clara, independientemente de la documentación que aporten; y, por el otro, que es necesario un acompañamiento de los servicios sociales municipales para que se clarifique y se promueva la efectividad de este derecho entre los colectivos más vulnerables, como son menores extranjeros no acompañados o familias itinerantes o en situación de irregularidad administrativa, que pueden tener miedo a acudir a los servicios sanitarios.

Cabe señalar que, después de la presentación de este informe, se publicó el Real Decreto Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud. La exposición de motivos recoge que el acceso al Sistema Nacional de Salud en condiciones de equidad y de universalidad es un derecho primordial de toda persona, destacando que la garantía del ejercicio de este derecho y la protección efectiva de la salud de la ciudadanía aún tiene más importancia cuando los que se ven privados de una

asistencia sanitaria normalizada son colectivos de una especial vulnerabilidad, amenazados con la exclusión social, como es la población extranjera no registrada ni autorizada a residir en el Estado español.

En este RDL, en la línea de las recomendaciones del Síndic, se desvincula el aseguramiento a la afiliación a la Seguridad Social y se vincula a la residencia habitual en territorio español, que resulta el elemento clave para reconocer el acceso al derecho a la sanidad. Así, se determina que son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todas las personas con nacionalidad española y las personas extranjeras que tengan establecida su residencia en territorio español.

En lo que concierne concretamente a las personas extranjeras sin residencia legal en territorio español sin cobertura sanitaria por otro medio, se les reconoce el mismo derecho que tienen las personas con nacionalidad española (antes limitada a los supuestos de urgencia por enfermedad grave o accidente y a la asistencia durante el embarazo, parto y posparto) y el acceso a la prestación farmacéutica, con la determinación de la aportación que tienen que realizar.

Por otra parte, el pasado 23 de octubre se publicaba en el BOE el acuerdo del Pleno del Tribunal Constitucional de tener por desistido el abogado del Estado en el recurso de inconstitucionalidad presentado contra la Ley catalana 9/2017, de universalización de la asistencia sanitaria.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic denuncia que el recurso al Tribunal Constitucional contra la Lei catalana de sanidad atenta contra la salud de toda la sociedad <http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=5319> .....

12:31 am · 24 mayo 2018

645 RETUITS 808 AGRADAMENTS

### 3. ATENCIÓN PRIMARIA: DEMORAS EN LA ACCESIBILIDAD Y LIBRE ELECCIÓN DE MÉDICO

Este año se han recibido varias quejas por la demora a acceder al médico o médica de familia en algunos centros de atención primaria (CAP). Han sido muchas las ocasiones en que el Síndic, al dirigirse a la Administración sanitaria, ha destacado la importancia de este nivel de asistencia, puesto que es la puerta de entrada al sistema sanitario, recordando que la normativa sanitaria prevé que debe prestarse garantizando su calidad y accesibilidad. Así, una atención primaria fuerte debe permitir hacer frente a muchos de los problemas de salud que presentan las personas y ofrecerles soluciones antes de que se agraven y sin necesidad de tener que trasladarlas a otros niveles.

Sin embargo, hay que tener presente que, para que esto sea así, es imprescindible que este nivel de atención disponga de suficientes recursos humanos y que puedan tomarse decisiones y ejecutarlas con una cierta diligencia.

El Síndic recuerda que la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, por la que se establecen los plazos de referencia para la accesibilidad a las prestaciones sanitarias que corren a cargo del Servicio Catalán de la Salud fija un plazo de referencia de la atención en las consultas programadas de atención primaria de cuarenta y ocho horas. En este sentido, entiende que el tiempo de espera para acceder al médico de familia que se ha puesto de manifiesto en estas quejas (alguna queja hace referencia a demoras de más de un mes) es excesivo. Si bien es cierto que en Cataluña solo se garantiza un tiempo de espera máximo para determinados procedimientos, de ello no puede desprenderse que todas las actuaciones que quedan fuera de esta garantía, como lo sería la visita programada con el médico de familia, puedan estar sometidas a plazos superiores a los razonables. En esta línea, ha sugerido que se lleven a cabo actuaciones para acortarlos y acercarlos tanto como sea posible al plazo de referencia fijado como óptimo en el orden mencionado.

Todo ello sin perjuicio de que, cuando se trate de una visita que no puede esperar, la persona usuaria disponga de la visita espontánea y la

de urgencia o que la propia Administración sanitaria pueda avanzar plazos en los casos en los que el estado de un paciente o los resultados de las pruebas aconsejen una priorización en la atención. Así, el Síndic considera que la alternativa a la demora en la accesibilidad al médico de familia no puede ser acudir a urgencias, puesto que la consulta no es una urgencia, sino una visita ordinaria, y ello solo contribuye a colapsar los servicios de urgencias innecesariamente.

**Hay que asegurar la accesibilidad al médico de familia en el plazo de referencia fijada por el CatSalut en todo el CAP**

En esta línea, ante la posibilidad de que se ha informado a la institución de que pueda ofrecerse una visita con un médico diferente al de familia cuando la visita que puede programarse va más allá de un plazo de espera razonable, o cuando los pacientes consideren que las circunstancias que presentan no permiten la espera que se les ofrece, el Síndic ha sugerido que se asegure que todo el personal del centro implicado en la programación de visitas conozca esta posibilidad y se informe a las personas afectadas, sin perjuicio de que, una vez informada, la persona opte, voluntariamente, por esperar a visitarse con el profesional que lo atiende habitualmente.

A raíz de estas quejas, también se observa que el incremento del tiempo de espera a menudo coincide con períodos de vacaciones (principalmente en verano, pero también por Navidad) o con la llegada de la gripe, por lo que el Síndic ha destacado que debería poderse prever introduciendo algún tipo de medida que permita garantizar la continuidad de un acceso ágil, también durante estos períodos.

**La restricción del derecho a escoger médico de familia debe ser excepcional y motivada**

También se continúan recibiendo quejas relacionadas con la libre elección de médico de familia. Algunas de estas quejas hacen referencia a la disconformidad con la denegación de la solicitud. El Síndic ha recordado que de la lectura de la instrucción que la regula, así como de la Carta de derechos y deberes de los ciudadanos en relación a la salud y la atención sanitaria editada por el Departamento de Salud, se desprende el carácter general del derecho de los pacientes a escoger facultativo y la excepcionalidad de su restricción, que siempre debe ser extraordinaria y claramente motivada. Así mismo, desde hace años pide que se elimine la provisionalidad de la regulación de la libre elección en la Instrucción 3/2003 del CatSalut, de regulación provisional de la libre elección de equipo de atención primaria de salud y de médico de familia o pediatra.

Otras quejas ponen de manifiesto deficiencias en el procedimiento para tramitar las solicitudes, como las respuestas verbales o la falta de respuesta dentro de plazo. En estos casos, el Síndic ha recordado la necesidad de observar el procedimiento establecido y la responsabilidad del Servicio Catalán de la

Salud como garante de la prestación de los servicios sanitarios a la ciudadanía.

### Hay que ir más allá de cuestiones puntuales y abordar con determinación la situación de la atención primaria

Por último, cabe destacar que las manifestaciones del personal sobre la situación que presenta actualmente la atención primaria y la publicación del "Documento de posición de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona sobre la situación de la atención primaria y propuestas de mejora", entre otros, pusieron de manifiesto una problemática de fondo, más allá de las cuestiones puntuales tratadas a raíz de las quejas concretas sobre la atención primaria, que hay que abordar sin más demora y que motivó la abertura de una actuación de oficio a finales del año pasado, actualmente en trámite, para estudiar la posible afectación en la calidad de la atención que se presta en los CAP de Cataluña.

#### Queixa 07641/2017

La persona interesada se queja porque le denegaron verbalmente el cambio de equipo de atención primaria que había pedido para ella y su familia. Posteriormente, mantiene la queja solo respecto de su pareja. El Departamento informa que el procedimiento utilizado por el centro es comunicar telefónicamente la respuesta a la persona usuaria, para evitar desplazamientos innecesarios, y después se deja preparada la carta en el Servicio de Admisiones para que la persona interesada la recoja. En caso de disconformidad con la respuesta, se ofrece una entrevista.

El Síndic recuerda el procedimiento establecido y la excepcionalidad de la denegación y sugiere la revisión de la solicitud después de que, una vez analizado el caso concreto, considera que no se cumplen con los requisitos que serían necesarios para poder suspender el derecho a la libre elección. De la información proporcionada por el Departamento de Salud, se desprende que se ha aceptado la sugerencia y que se ha estimado la solicitud.

#### Queixa 00909/2018

La persona interesada se queja por las demoras de más de veinte días para acceder al médico de familia en el centro de atención primaria (CAP) Can Serra de Hospitalet de Llobregat durante todo el año, que se alargan en determinados períodos, como por Navidad o en época de gripe.

El Departamento de Salud informa de diferentes medidas correctoras introducidas en el CAP y de la reducción a la mitad del tiempo de espera. El Síndic insiste en la necesidad de continuar trabajando para conseguir acercar el tiempo de espera al tiempo de referencia fijado como óptimo en la orden que lo regula, y más aún después de que la persona interesada manifiesta que, a pesar de la información de la Administración, las demoras persisten.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00017/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa al brote de sarna entre los trabajadores del Hospital Sant Joan de Reus y en la escuela Montoliu de la Riera de Gaià**

El Síndic tuvo conocimiento de que un brote de escabiosis (sarna) había afectado a varios trabajadores del Hospital de Sant Joan de Reus, y que posteriormente había aparecido otro brote en la escuela Montoliu de la Riera de Gaià.

El Departamento de Salud informó que el brote ya se había dado por finalizado en ambos casos, que se dispone de un protocolo de equipos de protección y que se han previsto diferentes medidas para recordar a los trabajadores cómo evitar nuevos brotes o actuar ante sintomatología infectocontagiosa, de modo que el Síndic dio por finalizada su intervención en este asunto.

**AO 00032/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la dificultad que tienen algunos colectivos de personas para acceder a la contraseña del espacio digital "La meva salut"**

Los requisitos para acceder al espacio digital "La meva salut" (ser mayor de edad, tener tarjeta sanitaria individual (TSI) y teléfono móvil para recibir SMS y disponer de una dirección de correo electrónico y de un certificado digital o solicitar presencialmente al CAP una contraseña) limitan el acceso a este espacio a determinados colectivos, como son las personas menores de edad y las personas que no dispongan de certificado digital y que no puedan desplazarse al CAP.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se estudie la posibilidad de modificar el trámite de acceso al espacio "La meva salut", con el fin de que puedan acceder al mismo las personas menores, a partir de una determinada edad, las personas con discapacidad y las personas que no puedan desplazarse a su respectivo CAP, y que, una vez modificado el proceso de acceso, se informe del cambio a los servidores públicos, a los titulares de la TSI y a los centros abastecedores, preservando los derechos y la confidencialidad de los datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

**AO 00089/2018**  
En tramitació

**La situación actual de los narcopisos en el barrio del Raval**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio tras constatar que, a pesar de la inversión en recursos económicos y humanos llevada a cabo por el Ayuntamiento de Barcelona y de la colaboración del Cuerpo de Mossos d'Esquadra en la persecución de los delitos sobre los que tiene competencia, los problemas derivados de la presencia de narcopisos en el barrio del Raval continúan existiendo.

**AO 00099/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la edad en los tratamientos de reproducción humana asistida con financiación pública**

En 2015, el Síndic abrió una actuación de oficio relativa a la edad límite de cuarenta años en la mujer para acceder a los tratamientos de fecundación in vitro (FIV) con financiación pública. El expediente se cerró después de que el Departamento de Salud informara que se examinaría de nuevo el límite de edad y, si se consideraba adecuado, se introducirían otros criterios relacionados con la efectividad del procedimiento, como la reserva ovárica, entre otros, antes de decidir una exclusión automática del tratamiento por la edad de la mujer.

No obstante, en la actualización del Protocolo de las técnicas de reproducción humana asistida publicada en junio de 2016 se mantuvo el límite de edad en los mismos términos establecidos hasta entonces. Así mismo, el Síndic sigue recibiendo quejas de mujeres que son excluidas automáticamente de la lista de espera para acceder a una técnica de reproducción humana asistida cuando llegan a la edad límite sin que hayan podido iniciar el tratamiento, y de mujeres que ni siquiera son incluidas en lista de espera cuando, a pesar de no llegar a la edad límite, ya se prevé que con la demora existente llegarán a la misma antes de que se haya podido iniciar el tratamiento.

**AO 00122/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al acceso a los tratamientos de reproducción humana asistida con financiación pública**

A pesar de las diversas actuaciones de oficio que se han abierto sobre esta cuestión y las medidas implementadas por el Departamento de Salud para reducir las listas de espera y garantizar la equidad de acceso, el Síndic continúa recibiendo quejas por las largas listas de espera y por la exclusión automática de las mismas mientras se espera para acceder a la prestación una vez se ha llegado a la edad fijada como máxima.

Por lo tanto, se ha abierto una nueva actuación de oficio para dar continuidad al estudio de este asunto, para actualizar los datos sobre las listas de espera para acceder a algunos de los tratamientos de reproducción humana asistida y para obtener información sobre la evolución del tratamiento de la prestación y sobre las actuaciones que haya podido llevar a cabo los últimos años el Departamento de Salud.

**AO 00126/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al cierre de una red de clínicas dentales**

Tras tener conocimiento que la empresa iDental ha dejado desatendidos a sus pacientes a raíz del cierre repentino de sus clínicas en toda Cataluña, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar si la actuación de supervisión de la Administración en cuanto al funcionamiento de esta clínica ha sido correcta, dada la función de autorizar y registrar los centros, servicios y establecimientos sanitarios y realizar su seguimiento que tiene encomendada la Dirección General de Ordenación Profesional y Regulación Sanitaria del Departamento de Salud.

**AO 00235/2018**  
**En trámite**

**Actuación de oficio relativa a la muerte de una persona en el Servicio de Urgencias del Hospital de Palamós**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la muerte de una persona mayor en el Servicio de Urgencias del Hospital de Palamós casi siete horas después de haber acudido al centro, sin que ningún facultativo hubiera llegado a atenderle.

Hay que tener en cuenta que el Departamento de Salud ha abierto un expediente para investigar los hechos y ha hecho referencia al comunicado emitido por el centro hospitalario en el que reconoce que el tiempo de espera en aquel momento era superior al normal y que se habría tenido que hacer una reevaluación médica para comprobar el grado de urgencia del paciente.

#### 4. LA RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANÍA

Este año se ha cumplido un año de la entrada en vigor de la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía. La puesta en funcionamiento de esta nueva prestación ha evidenciado disfunciones y problemas importantes, siendo numerosas, y con una tendencia creciente, las quejas referidas a los procedimientos de gestión de la prestación.

La casuística de las situaciones planteadas es variada, pero pueden identificarse algunos temas recurrentes y se detectan muchas cuestiones susceptibles de mejora.

Por un lado, existen carencias significativas en la información que se facilita a las personas interesadas sobre las diferentes prestaciones que prevé la Ley, la renta garantizada de ciudadanía y las prestaciones complementarias a las ayudas, las pensiones y las prestaciones estatales, en particular en cuanto a la modalidad de prestaciones complementarias a ayudas y pensiones diferentes a las pensiones no contributivas.

La regulación de la Ley en diferentes aspectos es poco precisa y da lugar a interpretaciones confusas, siendo un claro ejemplo la regulación de las prestaciones complementarias a las ayudas estatales. Además, la aplicación que se ha realizado de la misma, cuando menos en las quejas que se han recibido, es restrictiva y la forma de gestionar estas prestaciones genera incertidumbres importantes.

**Se detectan carencias en la información a la ciudadanía sobre los requisitos y el procedimiento de la renta garantizada de ciudadanía**

Estas deficiencias se manifiestan, por ejemplo, en el hecho de que se haya arbitrado una solicitud única para los dos tipos de prestaciones y que no se identifique de entrada cuál es la prestación que se

está tramitando. A pesar de que en el momento de iniciar el procedimiento se informa a la persona solicitante de un plazo máximo de resolución de cuatro meses y del efecto positivo del silencio administrativo, como corresponde a la renta garantizada de ciudadanía, posteriormente, normalmente cuando la persona reclama ante el silencio de la Administración, si la persona es perceptora de una pensión estatal, se califica el procedimiento como solicitud de prestación complementaria y se atribuye un efecto diferente a la falta de resolución dentro de plazo.

Las lagunas en la información también se hacen patentes en las resoluciones administrativas que se dictan en estos procedimientos. Así, las resoluciones de concesión de la prestación no siempre identifican con claridad cuál ha sido la prestación concedida, renta garantizada o prestación complementaria, ni tampoco incluyen los datos básicos que determinan el contenido de la prestación o los que se han tenido en cuenta para resolver.

Esto es especialmente preocupante cuando se deniega la prestación, porque las personas desconocen cuáles son los elementos de juicio que ha tenido en cuenta el órgano gestor para resolver en un sentido determinado, como, por ejemplo, los ingresos o recursos económicos computados, el número de miembros de la unidad de convivencia, etc. Esto impide que las personas puedan oponerse a la decisión con garantías y contradecir la valoración de la Administración y, en definitiva, genera indefensión.

Hay que corregir estas deficiencias y, de acuerdo con el deber de una buena práctica administrativa y de motivación adecuada de los actos administrativos, introducir las mejoras oportunas en las resoluciones para evitar estas situaciones.

Por otra parte, se han detectado demoras importantes en la resolución de los procedimientos. Todo indica que la puesta en marcha de estos procedimientos no fue acompañada de medidas adecuadas para atender el volumen de solicitudes generadas.

En este sentido, se han recibido diferentes quejas relacionadas con el sistema establecido para presentar la solicitud, sobre todo por la demora y las dificultades para obtener la cita previa, que, en algunos casos, se asignaba para tres o cuatro meses después, y también porque la información que recibían las personas en muchos casos era poco clara.

El Síndic ha recomendado que se adopten medidas organizativas para reducir la espera para obtener cita previa, y para asegurar un tiempo de espera razonable y el mínimo indispensable, que no debería ser superior a quince días; que se tome en consideración como fecha de presentación de la solicitud, a los efectos del reconocimiento de efectos económicos, la fecha de solicitud de la cita previa; que se arbitren las medidas adecuadas para que pueda acreditarse esta fecha, y que se articulen otras formas y sistemas para la presentación de las solicitudes. Todo esto con el fin de no perjudicar a las personas que, por razones ajenas a ellas, no pueden iniciar el procedimiento en el momento deseado.

### Debe impulsarse la aprobación del decreto de desarrollo de la Ley 14/2017

Durante los últimos meses, las quejas por este motivo han disminuido sustancialmente y los datos aportados por la Administración indican que el tiempo de espera se ha reducido mucho. Con todo, sería necesario posibilitar la presentación de las solicitudes por otros sistemas y avanzar en la tramitación electrónica de los procedimientos.

También ha sido objeto de muchas quejas la declaración de desistimiento y el archivo del procedimiento por falta de documentación. En este aspecto, se ha observado que a menudo se requiere documentación sin concretar el objetivo concreto de la petición o la circunstancia que hay que acreditar.

La Administración tiene el deber de evaluar y de controlar que se cumplen con los requisitos establecidos para conceder la prestación, pero la exigencia de aportar documentación para acreditarlos debe hacerse atendiendo al principio de proporcionalidad, y únicamente en referencia a aquellos que resulten indispensables para resolver.

Un gran número de las quejas recibidas se refieren a supuestos en que se ha denegado la prestación. En algunos casos, se ha comprobado que la denegación era fundamentada porque no se cumplían los requisitos establecidos por la Ley. En otros se ha valorado que era incorrecta e injustificada, porque la Administración se ha basado en causas no previstas por la Ley, como, por ejemplo, que no se cumpliría la finalidad de posibilidad de una vida digna; cuando ha concluido con la existencia de ingresos suficientes a partir de la observación de anotaciones bancarias no identificadas, sin averiguar la naturaleza de dónde provenía el ingreso, o cuando ha denegado la prestación porque en el momento de la solicitud la persona solicitante no estaba inscrita como demandante de ocupación.

También es necesario definir y aclarar los criterios que deben aplicarse para valorar algunos factores determinantes; entre otros, la consideración que los bienes patrimoniales garantizan los mínimos de una vida digna, o bien la consideración de las ausencias como circunstancia que interrumpe la residencia continuada. En este punto, sería necesario considerar una modificación de este requisito, para evitar que puedan verse privadas de la prestación las personas solo por el hecho de que tiempo antes de encontrarse en una situación de necesidad hubieran salido del territorio.

Igualmente, deben destacarse los problemas derivados del régimen de compatibilidad con la actividad laboral, que actualmente solo es posible en los supuestos previstos en la disposición transitoria cuarta de la Ley, lo que deja fuera de cobertura a muchas familias con ingresos insuficientes para cubrir las necesidades básicas.

Hay que generalizar la compatibilidad de la prestación con las rentas derivadas de una actividad laboral, para corregir el agravio que se genera a determinadas familias, por ejemplo, porque no tienen la condición de monoparentales, o porque alguno de los miembros tiene un contrato laboral a tiempo total aunque la retribución que perciba sea inferior al importe de la prestación.

Por último, constituye una carencia relevante la inexistencia, más de un año después de la entrada en vigor de la Ley, del reglamento de desarrollo. Este desarrollo es necesario, por ejemplo, para asignar y clarificar las competencias y las funciones concretas de los diferentes órganos y servicios, para definir con detalle el procedimiento de tramitación de las solicitudes, y para hacer efectiva la

posibilidad de concesión de la prestación en los supuestos de excepcionalidad que tendrían que permitir atender situaciones no cubiertas inicialmente por la Ley.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic investiga la gestión de la renta garantizada de ciudadanía ante posibles incompatibilidades con ayudas de obligada solicitud

12:31 am · 18 abr. 2018

6 RETUITS 8 AGRADAMENTS

### Queja 01332/2018

La promotora de la queja plantea su desacuerdo con la denegación de la renta garantizada de ciudadanía. La resolución administrativa indica que esta unidad familiar no puede ser perceptora de la misma porque no cumple con el requisito de cumplir la finalidad de esta prestación.

La Administración explica que esto se basa en el hecho de que se detectó un importante absentismo escolar de la hija de la promotora, recordando las obligaciones parentales en referencia a la educación y formación de los menores.

El Síndic pone de manifiesto que el artículo 7.1 de la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía, establece los requisitos para tener derecho a la prestación y las circunstancias específicas en que las personas no tienen derecho a ella.

Constata que la resolución dictada en este caso no se fundamenta en ningunos de estos motivos, señalando que, dada la situación de necesidad y de falta de recursos económicos en que se encuentra la familia, la denegación de la prestación priva a las personas de los mínimos de una vida digna. Así pues, sugiere que se agilice la resolución del recurso de alzada interpuesto por la persona interesada, que se estime y que se revoque la resolución de denegación de la prestación.

### Queja 01448/2018

La promotora de la queja exponía que había recibido la resolución por la que se le concedía la renta garantizada de ciudadanía, pero que no se detallaba el cálculo efectuado para fijar la cuantía asignada ni se indicaba dónde debía comunicar los posibles cambios de su situación. Pidió información detallada sobre esta cuestión mediante la página web de la Generalitat de Cataluña y el servicio del 012, pero sin recibir respuesta alguna.

La Administración informó sobre el cálculo efectuado inicialmente, que más adelante se resolvió modificar a la baja, y también que se había dado respuesta a la persona interesada.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se adopten las medidas adecuadas para que las resoluciones que se dictan en los procedimientos de renta garantizada de ciudadanía especifiquen los datos básicos que determinan el contenido de la resolución adoptada y el importe de la prestación concedida; que, en los supuestos de modificación del importe, las resoluciones reflejen correctamente y con veracidad las razones que motivan su cambio, y que el texto de las resoluciones incorpore expresamente el deber de la persona beneficiaria de comunicar los cambios que se produzcan en su situación y la forma de hacerlo, e identifiquen el órgano al que deben comunicarse.

### Queja 03840/2018

La promotora de la queja planteaba su disconformidad con la denegación de la renta garantizada de ciudadanía. La denegación se basaba en la consideración de que la interesada tenía un contrato laboral parcial y no tenía reconocida la condición de familia monoparental, de forma que no se trataba de un supuesto de compatibilidad. La promotora presentó un recurso de alzada que no se había resuelto.

La Administración informó que en el momento de la solicitud la unidad de convivencia no tenía la condición de familia monoparental, sino que la obtuvo posteriormente.

El Síndic considera razonable que, si esta condición se cumple en el momento de resolver, como en este caso, se conceda la prestación, cuando con efectos desde el momento en que se cumple.

Por ello, ha sugerido que se agilice la resolución del recurso de alzada y que se reconozca a la interesada el derecho a la renta garantizada de ciudadanía, como mínimo, desde la fecha de efectos del reconocimiento de la condición de familia monoparental.

## 5. LA ACCESIBILIDAD: DIFERENTES CUESTIONES TRATADAS EN LAS QUEJAS SOBRE ESTA MATERIA

Como en años anteriores, han sido varias las quejas recibidas este año por los problemas con que se encuentran las personas que presentan una movilidad reducida para desplazarse con normalidad. Concretamente, en estas quejas, se exponen las dificultades que se han detectado en espacios muy diversos por no disponer de un itinerario plenamente accesible para acceder o para moverse de forma autónoma una vez se ha accedido a los mismos. Así mismo, también se han recibido quejas en relación a las reservas de estacionamiento para personas con discapacidad en algunos municipios, cuestión que se destacó en el informe anual del año anterior.

En estas situaciones, el Síndic ha querido destacar que las desventajas de las personas que presentan dificultades en la movilidad a menudo tienen origen en los obstáculos y las condiciones limitadoras que impone una sociedad concebida en torno al patrón de una persona que no presenta discapacidad. En este sentido, considera que la capacidad de movilidad de una persona está necesariamente vinculada al desarrollo de su autonomía personal, de forma que, más allá de la posibilidad de desplazarse, hay que trabajar para que este desplazamiento pueda hacerse de forma autónoma y segura.

Así, ha recordado que tanto la Constitución española como el Estatuto de Autonomía de Cataluña prevén que los poderes públicos deben promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y tienen que facilitar la participación de todas las personas en la vida política, económica, cultural y social. El Estatuto, de manera más concreta, hace referencia a las personas más vulnerables cuando recoge que los poderes públicos deben velar especialmente por su dignidad, seguridad y protección integral.

**Hay que continuar avanzando hacia una accesibilidad universal**

Por su parte, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (ratificada por el Estado español) fija el compromiso de promover, proteger y asegurar el pleno disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales en condiciones de igualdad para las personas con discapacidad y de promover el respeto a su dignidad inherente.

Tal y como recoge el prólogo de la Ley catalana 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad, se reconoce expresamente que, en un entorno accesible y con ausencia de barreras, las personas con discapacidad mejoran significativamente las habilidades y la autonomía e incrementan la participación y la autogestión en la vida diaria y social, de forma que se evitan situaciones de marginación y se reduce la dependencia de terceros. También se reconoce que la accesibilidad al entorno ofrece oportunidades de mejora, porque el hecho de dotar de condiciones adecuadas los puestos de trabajo, las escuelas, los establecimientos, los comercios, los espacios culturales, los transportes, los productos y los servicios conlleva una mayor actividad productiva, especialmente de renovación, de innovación y de diseño, e incrementa su número de usuarios, personas que sin estas condiciones de ninguna manera no podrían participar.

**Más allá de la posibilidad de desplazarse, hay que trabajar para que este desplazamiento pueda hacerse de forma autónoma y segura**

En esta misma línea, hay que tener presente que los obstáculos físicos (o de cualquier otro carácter) no solo perjudican a las personas que presentan discapacidad, sino también otras personas que presentan una situación puntual y temporal, o que se encuentran en una determinada etapa de la vida en que sus capacidades se ven afectadas, como son las personas de edad avanzada que se desplazan con dificultades. Así, cualquier actuación encaminada a

facilitar la accesibilidad no solo debe favorecer a las personas que presentan discapacidad, sino también cualquier otra persona que pueda beneficiarse. Así pues, hay que ser conscientes de esta situación y avanzar hacia una accesibilidad universal.

El Síndic también ha destacado la falta de respeto hacia las personas con movilidad reducida que se ha detectado a raíz de la tramitación de una queja en que se observó que, a pesar de existir un itinerario adaptado, se introdujeron puntualmente elementos dentro de un tramo accesible para dar una solución excepcional a otras necesidades, puesto que, a pesar de conocer las dificultades añadidas que presentan estas personas, se dejaron en segundo término para dar prioridad a otras necesidades. Así pues, se evidencia que no solo hay que continuar trabajando en la supresión de cualquier tipo de obstáculo que dificulte la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, o cualquier otro tipo de limitación, sino también en una mayor concienciación entre las administraciones y la población en general de las dificultades añadidas que presentan estas personas.

En cuanto al desarrollo normativo, según lo que se recoge en el texto, la Ley 13/2014, de accesibilidad, principalmente tiene dos objetivos: por un lado, conseguir una

sociedad inclusiva y accesible que permita de avanzar hacia la plena autonomía de las personas, evite la discriminación y propicie la igualdad de oportunidades para todo el mundo, especialmente para las personas que tienen discapacidades; y, por el otro, actualizar y facilitar un marco normativo propio más ágil en materia de accesibilidad, adecuado a las directrices internacionales, europeas y estatales, en ejercicio de las competencias de la Generalitat.

### Está pendiente la aprobación del nuevo Código de Accesibilidad de Cataluña

Ante la superación del plazo de dos años previstos en la ley para aprobar un decreto de desarrollo que determine los requisitos, los parámetros y los criterios para cumplir con las condiciones de accesibilidad, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias hace referencia al gran alcance temático y la complejidad de su contenido, por un lado, y al proceso de participación de las entidades, expertos y organismos que se ha llevado a cabo entre 2016 y 2018, por el otro. El Síndic ha instado a la Administración a continuar trabajando para que pronto pueda aprobarse esta disposición.

**Queja 02950/2017**

La persona interesada, con dificultades visuales, vecina de Flix, se queja porque las escaleras de los espacios públicos de su municipio no tienen ninguna banda que permita distinguir con claridad el final de cada peldaño. El Ayuntamiento informa que no dispone de ordenanza sobre accesibilidad a la vía pública y se remite a la normativa reguladora general.

Aunque la señalización de los peldaños según las indicaciones de la normativa reguladora no puede exigirse hasta el 1 de enero de 2019, el Síndic considera que nada impide que pueda hacerse antes, teniendo en cuenta que todo apunta a que se trata de un ajuste razonable y que se trata de una demanda concreta de una persona vecina del municipio. En esta línea, sugiere que se valore de nuevo la petición. El ayuntamiento acepta la sugerencia y se señalizan los peldaños.

**Queja 05173/2018**

Una persona se queja por la falta de accesibilidad al circo y al anfiteatro romano de Tarragona cuando les visitó. El circo tenía el paso cerrado por una plataforma y el acceso provisional que permite la entrada al anfiteatro mientras el ascensor estaba fuera de servicio no estaba adaptado.

El Ayuntamiento de Tarragona informa que el acceso al circo está adaptado, pero que, excepcionalmente, por un acontecimiento cultural, se ocupó un tramo con una plataforma. En cuanto al anfiteatro, el ascensor –fuera de servicio por actos vandálicos– volvió a estar operativo aproximadamente un mes después. No obstante, se trabaja en medidas para eliminar las barreras arquitectónicas.

El Síndic sugiere, por un lado, que se respeten los itinerarios adaptados y, en caso de que tengan que invadirse, se prevean vías alternativas también adaptadas; y, por el otro, de que se aceleren tanto como sea posible los plazos de resolución de averías, dada la afectación importante que pueden tener en las personas con movilidad reducida. También emplaza al Ayuntamiento a continuar trabajando para procurar la accesibilidad llevando a cabo las intervenciones arquitectónicas necesarias o, en caso de que sea posible, realizando los ajustes razonables oportunos.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00003/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la elaboración de los programas individuales de atención de las personas en situación de dependencia en Barcelona

El Síndic ha constatado que se producen demoras importantes en la elaboración de los programas individuales de atención de las personas en situación de dependencia. Según la información facilitada por el Ayuntamiento de Barcelona, la situación es similar en los diferentes centros de servicios sociales municipales, y para mejorarla se ha previsto un nuevo sistema de organización para toda la ciudad, que tenía que empezar a aplicarse en 2018.

**AO 00057/2018**  
En trámite

Actuación de oficio sobre el procedimiento a seguir en el ingreso en un centro residencial de personas que no pueden manifestar libremente su voluntad pero que no tienen la capacidad modificada judicialmente

En el transcurso de una visita del Equipo del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura a una residencia de Barcelona, se tuvo conocimiento de que en los casos de personas que ingresan y permanecen en el centro y que, sin estar incapacitadas judicialmente, no pueden manifestar libremente su voluntad de ingresar o permanecer en el mismo, se ha dejado sin efecto lo que se hacía anteriormente y solo es necesario comunicar el ingreso a la autoridad judicial o al ministerio fiscal en el caso de que la dirección técnica del establecimiento asuma la guarda de hecho de estas personas porque en el ingreso no ha intervenido ningún familiar ni persona que haya asumido previamente la guarda de hecho.

El Síndic considera que con este procedimiento pueden haberse vulnerado los artículos 17, 59 y 50 de la Constitución española relativos a la libertad y a la atención adecuada a las personas con discapacidad y a las personas mayores, respectivamente, por lo que ha abierto una actuación de oficio.

**AO 00085/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la complementariedad de la renta garantizada de ciudadanía con referencia a las ayudas para el pago del alquiler

El artículo 4 de la Ley 14/2017, de 20 de julio, establece expresamente qué prestaciones o ayudas son compatibles con la renta garantizada de ciudadanía y no computan para determinar el umbral económico. Entre otras, dispone que son compatibles las ayudas de urgencia para evitar desahucios.

Esta previsión, por un lado, plantea interrogantes en referencia al alcance de las prestaciones que podrían incluirse en esta excepción, puesto que son varios los tipos de prestaciones y ayudas destinadas al pago de los gastos de la vivienda; y por otro lado, puesto que la Ley 14/2017 establece que las personas beneficiarias de la renta garantizada de ciudadanía tienen determinadas obligaciones, entre ellas solicitar cualquier prestación económica a la que tengan derecho durante la percepción de la prestación y no renunciar a otra prestación o ayuda que estén percibiendo, pueden producirse situaciones en las que las personas beneficiarias de la renta garantizada de ciudadanía resulten perjudicadas por el hecho de no haber solicitado una prestación, por desconocimiento o por otras razones.

De esto se desprende la conveniencia de una actuación coordinada entre las administraciones y los servicios responsables de las diferentes ayudas para prevenir y evitar situaciones de este tipo.

**AO 00125/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la necesidad de trasladar a un usuario de un centro residencial por su actitud y su comportamiento**

El Síndic ha sido informado del mal comportamiento de un usuario de un centro residencial de Barcelona hacia el personal cuidador y también hacia el resto de personas residentes en el centro.

La directora manifestó que se sentía superada por la situación, puesto que a pesar de las diversas comunicaciones a la Administración no había obtenido respuesta. Incluso después de la última inspección realizada a principios de 2018 no se concluyó la necesidad de llevar a cabo ninguna actuación.

El Síndic consideraba que este usuario no tenía que estar en este centro, y solicitó su expulsión o su traslado urgente a otro centro que pudiera dar respuesta a la situación descrita.

Posteriormente, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que en agosto de 2018 se formalizó el traslado de esta persona a otra residencia.

**AO 00130/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio sobre la interpretación y la aplicación de la disposición transitoria cuarta de la Ley de la renta garantizada de ciudadanía en cuanto al importe de la prestación en determinados supuestos**

La disposición transitoria cuarta de la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía, regula los supuestos en los que actualmente puede compatibilizarse la renta garantizada con el trabajo a tiempo parcial, y delimita tres supuestos: familias monoparentales con hijos a cargo, personas que eran beneficiarias de la renta mínima de inserción y la compatibilizaban con el trabajo a tiempo parcial, y personas perceptoras de la renta garantizada de ciudadanía que obtengan un trabajo a tiempo parcial (por un período limitado).

Para los dos últimos supuestos, la norma dispone que el importe de la renta es la diferencia entre las rentas de trabajo y el importe de la prestación. En cambio, para el supuesto de familias monoparentales, prevé que el importe sea también esta diferencia, pero al mismo tiempo que la segunda persona solo tiene derecho a percibir, en concepto de hijo a cargo, entre 75 y 100 euros mensuales.

La regulación de estos preceptos en cuanto al importe a aplicar es contradictoria y confusa, pudiendo generar conflictos e inseguridad jurídica, puesto que da lugar a un trato diferente entre situaciones que, en principio, no parece estar justificado. En este sentido, se ha observado que el límite de recursos que se aplica en el supuesto de familias monoparentales que compatibilizan la prestación con el trabajo a tiempo parcial es inferior a lo que corresponde a familias monoparentales en las que ninguno de los miembros trabaja y también al de otros supuestos de compatibilidad de la prestación con el trabajo a tiempo parcial.

**AO 00157/2018**  
**Finalizada****Actuación de oficio relativa a la temperatura interior de una residencia para la tercera edad de Barcelona**

El Síndic ha sido informado de que el aire acondicionado de una residencia para la tercera edad de Barcelona no funciona y la temperatura interior a menudo supera los 28 grados. El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de comprobar esta información y de estudiar las medidas que se hayan adoptado al respecto.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que se adoptaron las medidas correspondientes para averiguar el problema por el que el sistema de climatización de la residencia no funcionaba y para poner fin a la situación detectada, de modo que en julio de 2018 se pusieron en funcionamiento los equipos provisionales y a principios de agosto se reparó la maquinaria, que actualmente funciona correctamente.

**AO 00208/2018**  
**En trámite****Actuación de oficio relativa al anuncio del Ayuntamiento de Barcelona sobre una auditoría a centros residenciales para la tercera edad**

El Síndic tuvo conocimiento de que el Ayuntamiento de Barcelona había decidido impulsar auditorías para comprobar la calidad del servicio en centros residenciales para la tercera edad del municipio. Parece que la decisión estaba motivada por deficiencias detectadas en la calidad de la alimentación en alguna residencia.

Con el objetivo de conocer las razones y el alcance de esta decisión, los hechos que la motivaron y las acciones puestas en marcha por el Ayuntamiento de Barcelona, el Síndic abrió una actuación de oficio.

## 6. CURSOS SUBVENCIONADOS POR EL SERVICIO DE OCUPACIÓN DE CATALUÑA (SOC) Y NO PUBLICADOS COMO TALES

En informes al Parlamento anteriores, el Síndic había advertido que la formación profesional ocupacional es fundamental para mejorar la competitividad de las empresas y para potenciar la ocupabilidad. El objetivo de las acciones formativas debe ser fomentar el carácter indisociable del binomio trabajo y formación en el desarrollo personal y laboral de las personas.

También se habían señalado las dificultades para reinsertarse en el mercado laboral del colectivo de personas desocupadas mayores de cuarenta y cinco años, que, aún hoy, representa un porcentaje muy elevado de las personas desempleadas. Estas personas se han visto expulsadas prematuramente del mercado de trabajo y, a medida que se van haciendo mayores, las expectativas de encontrar trabajo van disminuyendo.

Sin embargo, las medidas adoptadas por los poderes públicos no han corregido el problema; por el contrario, han endurecido injustamente las condiciones para acceder a prestaciones y subsidios de paro, no incidiendo lo suficiente en la formación ocupacional para paliar la precariedad laboral, ni han evaluado de forma suficiente la eficacia de los sistemas de formación, ni la eficiencia de los recursos y los centros colaboradores.

Por esto, el Síndic considera que la Administración no ha tenido suficiente cuidado a acompañar a las personas desocupadas, a las que debe facilitar la inserción laboral, fomentando la contratación de los colectivos más desfavorecidos y poniendo en marcha programas de formación, dentro del marco de las políticas activas de ocupación promovidas por el Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC).

La formación a través de cursos gestionados por el SOC es amplia y diversa. Sin embargo, este año, a través de algunas quejas, se han observado deficiencias formales y materiales que pueden afectar a la esencia

de la formación e impedir a las personas afectadas acceder.

La falta de información por parte de algunas oficinas de trabajo de la Generalitat (OTG) a posibles personas interesadas a realizar cursos de formación ocupacional ha sido objeto de revisión por parte del Síndic, puesto que puede haber impedido a determinadas personas acceder a cursos subvencionados.

**La Administración debe ser diligente en la información a las personas con necesidades de formación ocupacional**

Así, las oficinas de trabajo deben informar a las personas que pretenden realizar un determinado curso de todas las ofertas formativas subvencionadas y de los centros donde pueden realizarse. Así mismo, el SOC debe velar porque las personas prioritariamente desempleadas y más vulnerables puedan disponer de la lista de centros con todas las ofertas formativas que puedan necesitar. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las subvenciones de determinadas programaciones formativas se otorgan a los centros formativos colaboradores, dentro de unos plazos condicionados por factores de gestión de convocatorias para la formación ocupacional y no siempre están a disposición del público con la suficiente antelación.

Los colectivos prioritarios para participar en las acciones formativas suelen ser personas con dificultades especiales de inserción en el mercado laboral o en situación de vulnerabilidad social, como son las personas con discapacidad o mayores de cuarenta y cinco años, entre otros. Y es necesario verificar si se cumplen con los requisitos que imponen las convocatorias, así como realizar un seguimiento y una valoración de las ejecuciones precedentes de las acciones formativas de los centros, con el fin de que no mengüe su calidad.

A pesar de que el otorgamiento anual de las subvenciones para la realización de

acciones formativas que promueve el SOC deba notificarse con suficiente tiempo para la selección de las personas destinatarias y el inicio de las acciones formativas aprobadas, hay que agilizar los trámites de revisión y valoración de las solicitudes, así como los de resolución y notificación de los otorgamientos a las entidades y los centros de formación profesional beneficiarios.

A pesar de no haber observado incidencia alguna en la aplicación de las resoluciones por las que se abren las convocatorias de las subvenciones para la realización de las acciones formativo objeto de las quejas recibidas, ni en las ofertas formativas programadas, la mayor parte referida a certificados de profesionalidad, el Síndic tuvo que requerir al SOC que se concretaran los motivos que impidieron a determinadas personas acceder a cursos subvencionados que solicitaban, que finalmente tuvieron que realizar el curso en un centro privado y pagar la correspondiente matrícula.

**Las personas desempleadas deben poder conocer con tiempo los cursos subvencionados y los centros que los imparten**

Ciertamente, cuando una oficina de trabajo no informa a los posibles solicitantes de los cursos que están subvencionados en el momento de la solicitud, ni dispone de la relación de centros colaboradores del SOC que tienen otorgadas acciones formativas para impartir la formación que se solicita,

se está denegando un derecho a personas que necesitan el curso, generalmente personas vulnerables, impidiéndose, al mismo tiempo, la inserción laboral.

Así mismo, las acciones formativas deben poderse visualizar en la web del SOC en las fechas de que informa directamente el centro formativo colaborador, actualizándose periódicamente, y debe poder acceder todo el mundo en el mismo momento.

Ante esta falta de información, el SOC indicó que alguna oficina de trabajo no había podido facilitar la información relacionada con los cursos, porque aún no disponía de la relación de centros colaboradores que tenían otorgadas acciones formativas, que son publicadas en la web del SOC directamente por los centros formativos colaboradores y actualizadas periódicamente.

Esta respuesta llevó al Síndic a advertir al SOC del posible error material de la oficina que no disponía de la información de los cursos que se subvencionaban y de los centros colaboradores que los impartían, sugiriéndole que avanzara el calendario de las acciones formativas subvencionadas y ampliara el período de cobertura de la información de la oferta formativa a todo el año, lo que evitaría que posibles errores materiales en las listas de cursos y centros pudieran perjudicar a las personas interesadas porque la información constara en una determinada oficina del SOC y en otras, no.

El Síndic también sugirió que la persona que se viera afectada por esta falta de información pudiera resarcirse de los gastos ocasionados por haber pagado el curso en un centro privado cuando estaba subvencionado.

### Queja 04780/2017

El promotor de la queja solicitó información a una oficina de trabajo de la Generalitat (OTG) para poder realizar un curso subvencionado para obtener el certificado de aptitud profesional para conductores.

La OTG le comunicó en aquel momento que el curso no constaba en la lista de cursos subvencionados ni de centros donde lo impartían. A raíz de esta información, pagó el curso y se matriculó en un centro privado. Más adelante, cuando ya había acabado el curso, se enteró por otra OTG de que el curso sí estaba subvencionado.

El SOC indicó que alguna oficina de trabajo no había podido facilitar la información relacionada con los cursos, porque aún no disponía de la relación de centros colaboradores del SOC que tenían otorgadas acciones formativas, que son publicadas en la web del SOC directamente por los centros formativos colaboradores y actualizadas periódicamente.

El Síndic sugirió en el SOC que se avanzara el calendario de las acciones formativas subvencionadas y se ampliara el período de cobertura de la información de la oferta formativa a todo el año, lo que evitaría que posibles errores materiales en las listas de cursos y centros pudieran perjudicar a las personas interesadas. Así mismo, le sugirió que se adoptaran las medidas adecuadas porque la persona interesada pudiera resarcirse del importe satisfecho por el curso (260 €).



## 7. DERECHOS DE LOS NIÑOS

El 20 de noviembre de 2017 el Síndic presentó el Informe sobre los derechos del niño 2018 ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia\\_18\\_def.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia_18_def.pdf))

A continuación, se exponen sus principales conclusiones.

El año 2018 ha sido un año con pocos avances significativos para las políticas de infancia, que desde el inicio de la crisis han sufrido una parálisis en aspectos esenciales.

La crisis económica y las restricciones presupuestarias aplicadas en los últimos años han conllevado afectaciones importantes en el desarrollo de las políticas de infancia. A pesar de algunas iniciativas ambiciosas para mejorar déficits estructurales en algunos ámbitos (plan de mejora de los centros de protección, protocolos contra el maltrato), o bien no se han desplegado o bien no han tenido el impacto esperado. Por el contrario, algunas iniciativas, como son la mejora de la inversión en salud mental infantil y juvenil o en formación profesional han supuesto avances remarcables.

El año 2018 la aplicación del artículo 155 provocó una cierta parálisis en el inicio de la recuperación de estas políticas. Algunos proyectos quedaron parados, como el Pacto contra la segregación escolar, la financiación de los centros de nuevas oportunidades o la tramitación de algún proyecto normativo, como, por ejemplo, la reglamentación del sistema de protección a la infancia, establecido por la Ley 14/2010, de 27 de mayo, sobre los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia (LDOIA). Sin embargo, hay que señalar que algunos de estos proyectos arrastran años de retraso en su tramitación. La constitución del actual Gobierno de la Generalitat de Cataluña, en el mes de junio de 2018, ha permitido reactivar algunos de estos

proyectos y también anunciar algunas novedades, como la Carta de derechos de los niños en relación a la salud y la atención sanitaria o la financiación de la educación infantil de primer ciclo, aunque todavía es pronto para efectuar un balance.

El Síndic insta a las administraciones públicas a dar un nuevo impulso a las políticas de infancia de cara al año 2019, para corregir los principales déficits existentes, con ocho prioridades fundamentales.

1. La reforma estructural del sistema de protección a la infancia para adecuar las medidas a las necesidades de los niños tutelados.
2. La mejora de la financiación de la educación (y de su carácter redistributivo) para hacer un sistema educativo más equitativo e inclusivo: más recursos para los niños, centros y municipios socialmente más desfavorecidos.
3. El establecimiento de ayudas económicas para acceder a las actividades de ocio en igualdad de oportunidades.
4. La consolidación de las políticas de transferencia económica para garantizar los ingresos necesarios a las familias y la mejora de las condiciones de vida de los niños en situación de pobreza.
5. Un mayor esfuerzo para prevenir y tratar la violencia contra los niños: la lucha contra el abuso sexual, el castigo corporal y la violencia contra los niños.
6. El tratamiento preferencial del niño y la igualdad de oportunidades en el ámbito de la salud.
7. La promoción de políticas de igualdad en el ámbito de la infancia.
8. El desarrollo de medidas para promover una mayor concienciación social de que los niños son sujetos de derecho.

Por el contrario, algunos ámbitos han experimentado cambios e incrementos del esfuerzo inversor:

1. La creación de plazas para la atención de los niños migrantes no acompañados.
2. El refuerzo de la red de salud mental infantil y juvenil, aunque todavía es insuficiente.
3. El progresivo desarrollo de los servicios de intervención socioeducativa.



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

En el [#DiaUniversaldelaInfancia](#) el síndic presenta en el [@parlamentcat](#) el informe Anual de los derechos del niño, en que insta a impulsar políticas que superen el estancamiento de los años de la crisis. A las 17h se celebrará un acto en la institución abierto al público <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=5793> ...

12:31 am · 20 nov. 2018

16 RETUITS 22 AGRADAMENTS

## 8. DELITOS DE ODIOS Y LÍMITES A LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN

En los últimos informes al Parlamento, el Síndic ha tratado ampliamente el marco constitucional y europeo de la libertad de expresión. Se ha señalado, entre otros, que la libertad de expresión constituye uno de los pilares fundamentales de una sociedad democrática, y las restricciones previstas en el artículo 10.2 del Convenio europeo deben justificarse únicamente en situaciones que presenten una gravedad particular. Para poder justificar estas restricciones de conformidad con el Convenio Europeo de Derechos Humanos, debe ser imperativo establecer que las informaciones e ideas son susceptibles de conllevar un riesgo o daño real y serio –y no simplemente hipotético– para la protección de la reputación o los derechos ajenos, la seguridad nacional, la divulgación de informaciones confidenciales o la autoridad e imparcialidad del poder judicial.

Las restricciones injustificadas a la libertad de expresión son una constante y así las han venido denunciando organizaciones de defensa de los derechos humanos, como Amnistía Internacional (AI), que en su informe anual 2016/2017 apunta que este derecho ha sido restringido de forma “desproporcionada”. Subraya que las restricciones (tanto en materia de libertad de expresión como de reunión específica) se han producido especialmente debido a la situación política en Cataluña.

**El derecho a la libertad de expresión ha sido restringido de forma desproporcionada**

De entre las potenciales transgresiones a la libertad de expresión es destacable el hecho de que la fiscalía denuncie por delitos de odio, y algunos tribunales abran procedimientos penales, en referencia a determinadas actuaciones y expresiones de personas que han manifestado su protesta o rechazo por la actuación policial del 1 de octubre, cuando bajo ningún concepto razonable puede entenderse que los cuerpos o las fuerzas de seguridad de un estado

puedan considerarse un grupo vulnerable susceptible de ser víctima de un delito de esta naturaleza.

Sobre la restricción de la libertad de expresión y la penalización de expresiones legítimas, AI también ha publicado un estudio reciente que pone de manifiesto el uso abusivo de las disposiciones antiterroristas. El estudio expone los casos en que las autoridades judiciales utilizan el artículo 578 del Código Penal para reprimir las expresiones de carácter político, sobre todo en las redes sociales y en la comunidad artística. El estudio concluye que el impacto del artículo mencionado tiene efectos devastadores para las personas: desde cuantiosas multas hasta largos períodos de exclusión del sector público pasando por las penas de prisión.

Después existen ejemplos de censura como son la prohibición de la impresión y la comercialización de algún libro o de una obra determinada, o la persecución que han sufrido algunas personas por el hecho de lucir un lazo amarillo, que ponen en evidencia la censura que se practica en el país, que, junto con la criminalización de un abanico amplio de expresiones, conlleva, en definitiva, generar una sensación de miedo que disuada a las personas de expresar libremente sus opiniones o incluso hacer chistes polémicos.

Por otra parte, el Síndic rechaza el uso del insulto, el menosprecio y las descalificaciones colectivas como las que utilizan algunos cargos institucionales y dirigentes de partidos políticos de diferente signo. Estas expresiones son un obstáculo al diálogo social, político e institucional, además de resultar ofensivas para amplios sectores de la sociedad, como así se hace patente en las quejas ciudadanas presentadas. Ahora bien, en respuesta a estas quejas, el Síndic deja claro que, por muy molestas que puedan resultar, tampoco pueden confundirse con el delito de discurso de odio, habida cuenta de que igualmente tampoco pueden banalizarse.

**Se ha generado una sensación de miedo que disuade a las personas de expresar libremente sus opiniones**

El propio Consejo de Europa (COE) advierte de la presencia del discurso xenófobo en la esfera política española e insta al Estado español a crear un organismo fuerte e independiente para combatir el racismo.

Es en este mismo sentido que el Síndic ha señalado que las actuaciones sobre el sistema educativo de Cataluña deberían circunscribirse a la comunidad educativa, siendo necesario evitar la tentación irresponsable del tratamiento partidista y electoralista que se ha venido haciendo en los últimos tiempos.

Con todo, todos los casos de vulneración de la libertad de expresión y delitos de odio de los que el Síndic ha tenido conocimiento durante el curso de este 2018 tienen que ver con el contexto catalán. Huelga decir que la catalanofobia es un fenómeno estructural y persistente en los últimos tiempos. Es una prueba el hecho de que todas las semanas haya referencias, que aparecen principalmente en los medios de comunicación e Internet, que pretenden criminalizar y promover la persecución hacia cualquier tipo de catalanidad por el simple hecho de serlo.

### El COE advierte de que en la esfera política española existe de discurso xenófobo

Algunos de estos casos se han trasladado al Defensor del Pueblo, dado que hacían referencia a actuaciones cuya supervisión le corresponde. A modo de ejemplo, las quejas presentadas sobre la página web del Ministerio del Interior a través de la cual podían denunciarse delitos de odio y en particular, sobre el nuevo enlace “situación en Cataluña: protección de las víctimas”, desde cual, al parecer, se animaba a la población a denunciar incidentes relacionados o producidos por personas de origen catalán.

En el escrito dirigido al Defensor del Pueblo, el Síndic hace patente la preocupación sobre esta medida porque entiende que puede promover aún más la animadversión hacia el catalanismo en un período que nada tiene que ver con la normalidad democrática. También pone en relieve que no se entiende que se articulen medidas que pueden

predisponer unas personas en contra de otras, no tomándose conciencia de que combatir precisamente los estereotipos y los prejuicios que recaen sobre algunos grupos o personas es el primer paso necesario para prevenir o evitar los actos de discriminación o de odio que quieren combatirse.

La Constitución Española establece, en su artículo primero, como valores superiores del ordenamiento jurídico, la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político. Además, obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas, y a remover los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud, entre otros. En este contexto, el Síndic es de la opinión que medidas como la descrita no respetan el ordenamiento jurídico vigente y podrían conllevar una vulneración intrínseca de los principios y derechos mencionados.

Por su parte, el Defensor del Pueblo, a la vista de la información que le trasladó el Ministerio del Interior, concluye que la página web no se ha constituido en una oficina de denuncias, sino que es un servicio de atención ciudadana que, durante los últimos meses del año 2017, atendió principalmente a ciudadanos catalanes, con independencia de su sensibilidad política, y que se centró a atender casos particulares y a velar por sus derechos y darles apoyo.



Síndic de Greuges   
@sindicdegreuges

Informe sobre la vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas en ocasión de la reacción penal al 1-O i a la aplicación art. 155: El Síndic recomienda diálogo político y social, y dejar de criminalizar la libertad de expresión y la discrepancia política <http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&...>

12:31 am · 28 mayo 2018

303 RETUITS 263 AGRADAMENTS

## 9. TOPLESS Y NUDISMO COMO MANIFESTACIÓN DEL PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN

Este año se ha recibido un conjunto de quejas relativas a indumentaria y espacio público, como es el topless en las piscinas municipales o el nudismo en las playas, como formas de ejercicio del derecho a la libertad de expresión.

En el primer caso, se trata de un conjunto de quejas promovidas por la plataforma Mugrons Lliures (Pezones Libres), a partir de las cuales se tuvo conocimiento de que varios municipios en Cataluña habían aprobado normas sobre vestimenta de baño específico solo para las mujeres.

En este sentido, había municipios donde estaba prohibido el topless en las piscinas municipales y otras donde se establecía que las personas debían bañarse con bañador, quedando prohibido el uso de cualquier otra vestimenta que no estuviera reglamentariamente establecida para las mujeres (topless, biquini, etc.). Algunas normativas prohibían el exceso textil (el llamado burquini), supuestamente por razones de higiene, mientras que otras no preveían ninguna normativa diferenciada entre las indumentarias de baño de mujeres y hombres.

En el ámbito de la Generalitat de Cataluña, no existe una regulación específica sobre la indumentaria que deben utilizar las personas usuarias de las piscinas públicas. El Decreto 95/2000, de 22 de febrero, solo establece normas sanitarias aplicables a las piscinas de uso público, pero sin hacer referencia explícita alguna a la práctica del topless ni tampoco se prohíbe expresamente.

**La indumentaria solo puede tener limitaciones proporcionales basadas en razones de salud u orden público**

Este decreto otorga al ámbito local la autorización de las piscinas que se ubican en los términos municipales respectivos, el

establecimiento de ciertas restricciones de uso y el ejercicio de las competencias de vigilancia y control en esta materia. Por tanto, cada municipio puede regular reglamentariamente este asunto, pero debe hacerlo garantizando el derecho a la igualdad de género y, en este sentido, el hecho de imponer unas normas de vestimenta específica para las mujeres que supongan una restricción de su libertad es un elemento claramente discriminatorio por motivos de género.

Desde varias instancias internacionales se ha puesto en relieve la existencia de obligaciones legales o social respecto de la forma de vestir de las mujeres y la discriminación por razón de género. Así, en la Observación general n. 28, de 29 de marzo de 2000, el Comité de Derechos Humanos de la ONU, que prohíbe cualquier forma de discriminación, considera que cualquier norma específica para las mujeres en el vestir puede ser una vulneración de sus derechos a la vida privada y a la libertad de expresión. Amnistía Internacional también ha reconocido el derecho de las mujeres a elegir su indumentaria libremente en el marco del derecho a la libertad de expresión.

La indumentaria, como forma de ejercicio de la libertad de expresión, solo puede tener limitaciones prescritas por ley, dirigidas a alcanzar un objetivo legítimo de acuerdo con el derecho internacional, y que sean necesarias y proporcionadas para lograr este propósito.

Existen prácticas relativas a la indumentaria, como son el topless en las playas, que están ampliamente aceptadas socialmente, y su prohibición en contexto similar, como, por ejemplo, en las piscinas públicas, supone una restricción injustificada y desproporcionada sobre la libertad de elección de las mujeres. Además, tiene carácter de discriminación por razón de género porque es un tipo de normativa que afecta solo a las mujeres.

Por tanto, en el caso del topless, se daba una posible discriminación de género como consecuencia de las normas que regulaban la vestimenta del baño y que solo hacía referencia a las mujeres, cuando la indumentaria, como forma de ejercicio de la libertad de expresión, solo puede tener limitaciones proporcionales que estén prescritas por normas de rango de ley y estén

basadas, entre otros, en razones de salud o moral pública. Por tanto, no podían existir obligaciones legales o sociales que supusieran ningún tipo de discriminación como consecuencia, por ejemplo, de tradiciones religiosas o culturales.

**El naturismo-nudismo merece protección pública, a pesar de que pueden establecerse limitaciones proporcionadas para proteger el orden público**

De acuerdo con el artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, el Síndic de Greuges es el órgano encargado de la defensa de los derechos y las libertades en materia de no discriminación por razón de género en todos los casos en los que pueda producirse una vulneración por la actuación de las administraciones.

En consecuencia, el Síndic recomendó a todos los municipios que disponían de piscinas de carácter municipal que revisaran la normativa de uso con perspectiva de género, y con respeto a la libertad de expresión de las personas usuarias, con las únicas limitaciones que, previstas por la ley, tuvieran por objeto la salvaguardia del orden, la seguridad, la moral y la salud pública de forma justificada y proporcionada.

El segundo caso corresponde a un expediente promovido por el presidente de la Asociación del Club Catalán de Naturismo y presidente de la Federación Naturista-nudista de Cataluña para defender el nudismo en Cataluña, así como en contra de las prohibiciones de practicar el naturismo-nudismo en muchas localidades y a las dificultades para hacerlo en los lugares con tradición naturista. Esta actuación se ha extendido a 33 quejas adicionales, que, además de algunas especificidades, coinciden en el hecho de que la práctica del nudismo no esté prohibida, a cambiar la regulación actual y a promover el nudismo con la reserva de unas zonas preferentes para practicarlo.

El posicionamiento de esta institución es que la práctica del naturismo-nudismo responde

a una ideología que merece protección, tanto en el espacio privado como en el público, si bien en esta segunda dimensión, amparada por el derecho a la libertad de expresión, las autoridades públicas pueden establecer limitaciones proporcionadas a efectos de proteger el orden público.

El nudismo integral en el espacio público, incluso en las playas, aún no tiene el mismo grado de aceptación social que el topless y, por tanto, no resulta desproporcionado que el legislador, en aras de la protección de la moral pública, lo restrinja a ciertos espacios. Es por este motivo que el Síndic considera que no es una restricción injustificada ni desproporcionada que existan espacios específicos para practicarlo y que sean las personas las que tengan la libertad de elegir si quieren acudir o no a estos espacios.

**Hay que promover que existan zonas de uso preferente para el nudismo**

De la información recogida y las quejas recibidas, se ha podido constatar que uno de los problemas que plantea la práctica del nudismo-naturismo en Cataluña es la señalización deficiente o incluso la falta de señalización. Hay una gran diversidad de playas de tradición nudista, algunas no señalizadas y otras señalizadas deficientemente, con una gran diversidad de rotulaciones (playa nudista, playa naturista, playa de tradición nudista, nudismo permitido, zona preferentemente nudista, etc.). En algunos lugares, incluso, se utiliza el término playas familiares como contraposición a las playas nudistas, nomenclatura que presta a confusión porque a menudo las personas naturistas practican el nudismo en familia y las asociaciones promueven un nudismo familiar.

También existe disparidad de criterios sobre qué se considera sancionable. Se produce el contrasentido que se sanciona a la persona nudista que está fuera de su zona, pero no a la persona que va vestida en la zona nudista. Las quejas ponen de manifiesto la invasión de bañistas textiles en la zona nudista, con un total impunidad.

Especialmente, hay que tomar medidas para garantizar la seguridad de las personas que practican solas el naturismo-nudismo, particularmente mujeres y personas jóvenes. Una mujer que toma el sol desnuda no pretende provocar ninguna tercera persona y no es responsable de la conducta que esta otra persona pueda tener. Las medidas de discriminación positiva y defensa, promoción activa y señalización de zonas preferentes deben garantizar que las mujeres puedan ejercer esta práctica sin mirones que les causen ningún tipo de incomodidad.

También se producen otras casuísticas relacionadas con los servicios. En ocasiones en estas áreas se detecta una falta de servicios mínimos: no hay duchas, lavabos o servicios de limpieza. En otras se otorgan licencias para negocios dirigidos a bañistas textiles en zonas nudistas. La casuística de situaciones es muy variada, genera inseguridad jurídica a las personas que practican el naturismo-nudismo y tiende a estigmatizar esta práctica.

Las recomendaciones que ha formulado el Síndic a los municipios han sido las siguientes:

1. Revisar (todos los ayuntamientos de Cataluña) la regulación del nudismo en las ordenanzas municipales respectivas, de acuerdo con las consideraciones y recomendaciones formuladas por esta institución.
2. Dado que las personas nudistas no están en condiciones de igualdad con las personas bañistas textiles, hay que realizar actuaciones positivas hacia este colectivo, de forma que existan zonas de uso preferente para el nudismo donde se realice una defensa y una promoción activas mediante la adopción de las medidas que los municipios consideren oportunas.

3. Establecer (todos los municipios) una rotulación uniforme que delimite zonas preferentes para el nudismo y que velen porque en estas zonas se respete en todo momento el derecho de las personas a practicarlo.

4. Velar por que en las playas preferentemente nudistas se garantice la práctica del nudismo con las condiciones y los servicios adecuados.

5. Establecer medidas para garantizar que las personas que van solas a las playas nudistas, particularmente mujeres y jóvenes, disfruten de tranquilidad y evitar la presencia de mirones en estas zonas.

6. Optar por adoptar medidas informativas para promover el uso de las playas nudistas preferentemente por parte del colectivo naturista y evitar aplicar sanciones a las personas que practican nudismo en las playas no nudistas.



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

El Síndic solicita que se revisen las normativas de las piscinas municipales y que se incorpore la perspectiva de género

---

12:31 am · 6 jul. 2018

7 RETUITS 11 AGRADAMENTS

## ACTUACIONES DE OFICIO

### AO 00046/2018 Finalizada

#### Actuación de oficio relativa al error de TVE en la traducción de un comunicado de la ANC

A raíz de un error en la traducción por parte del Canal 24 Horas de TVE de un comunicado de la ANC (en el grafismo sobreimpresionado en pantalla sobre la nota de la Asamblea, la cadena pública tradujo el párrafo que aludía a la preparación de la movilización sustituyendo "acciones valientes" por "acciones violentas"), el Síndic abrió una actuación de oficio para averiguar el origen del error, si la traducción había sido o no automática, si se produjo algún tipo de rectificación y las medidas que se adoptaron respecto de esta cuestión.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic se dirigió al Consejo Catalán del Audiovisual y trasladó la queja al Defensor del Pueblo.

### AO 00116/2018 Finalizada

#### Actuación de oficio relativa a una posible discriminación de género como consecuencia de las normas que regulan la vestimenta del baño en las piscinas públicas y que únicamente hacen referencia a las mujeres

El Síndic recibió varias quejas promovidas por la plataforma Mugrons Lliures según las cuales el Ayuntamiento de la Ametlla del Vallès preveía someter a consulta popular la práctica del topless en los equipamientos públicos. A raíz del análisis de estas quejas, el Síndic ha tenido conocimiento de que existen varios municipios en Cataluña que han aprobado normas sobre vestimenta de baño específico únicamente para las mujeres. En este sentido, hay municipios en los que está prohibido el topless en las piscinas municipales y otros en los que se establece que las personas deben bañarse en bañador, y que queda prohibido el uso de cualquier otra vestimenta que no esté reglamentariamente establecida para las mujeres (topless, biquini, etc.). Algunas normativas prohíben el exceso textil (el llamado burquini), supuestamente por razones de higiene, mientras que otras no prevén ninguna normativa diferenciada entre las indumentarias de baño de mujeres y hombres.

El Síndic recomendó a todos los municipios que disponían de piscinas municipales que revisaran la normativa de uso con perspectiva de género y respetando la libertad de expresión de las personas usuarias, con las únicas limitaciones que, previstas por la ley, tengan por objeto la salvaguarda del orden, la seguridad, la moral y la salud pública de forma justificada y proporcionada.

### AO 00165/2018 Finalizada

#### Actuación de oficio relativa al funcionamiento del Servicio de Atención a la Víctima durante la noche

El Síndic abrió una actuación de oficio tras conocer que el Servicio de Atención a la Víctima de las comisarías de la Generalitat de Cataluña no funciona durante la noche, y sugirió al Departamento de Interior que adoptara las medidas necesarias para que el personal de las oficinas de atención ciudadana dispusiera de la formación necesaria para atender a las víctimas, con el fin de garantizar su atención y protección.

El Departamento ha informado que el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña vela por que el personal destinado a las oficinas de atención ciudadana tenga formación para poder ejercer de forma idónea sus funciones. Una de las materias que se incluye en su formación es la atención a la víctima de violencia machista y doméstica.

## ■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS



## 10. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Como se ha señalado en los últimos informes, el Síndic de Greuges dedica una especial atención al cumplimiento de las obligaciones de transparencia y al ejercicio del derecho a acceder a información pública, puesto que, además de procurar resolver las quejas ciudadanas en esta materia, tiene el encargo de evaluar anualmente la aplicación de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en que las obligaciones de publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública ocupan una posición central dentro del sistema de buena gobernanza que el legislador ha querido instaurar con la aprobación de esta ley.

Es con esta doble perspectiva que da el ejercicio de esta función evaluadora y la resolución de las quejas en esta materia que se enfoca este epígrafe sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública.

En el informe de evaluación de la Ley 19/2014, presentado en el Parlamento de Cataluña en el mes de julio de 2018, el Síndic destacó que, transcurridos tres años desde la entrada en vigor de la Ley, se percibía una cierta ralentización en su desarrollo y aplicación. Así, muchas de las carencias detectadas en el año 2017 en cada uno de los ámbitos regulados en la Ley continuaban, en términos generales, en una situación similar un año después. A esta percepción de ralentización en el desarrollo de la Ley no le es ajena la excepcional situación institucional vivida en Cataluña en el año 2017, que ha tenido incidencia sobre todo en el ámbito de la Administración de la Generalitat, retrasando iniciativas que requerían impulso político, pero que también ha afectado a su vez a todo el resto de administraciones, teniendo en cuenta el papel de referencia que debe tener la Generalitat en la elaboración de contenidos previstos en la Ley y de cooperación en su desarrollo.

Sin embargo, la percepción de ralentización va más allá de esta circunstancia excepcional, porque se constata que, a medida en que se avanza en la estructuración de los elementos

más básicos de la Ley, se hace más evidente que los instrumentos más complejos no se desplegarán de forma general en todas las administraciones si no se refuerzan las actuaciones de colaboración y apoyo entre administraciones.

**Existe una ralentización en el desarrollo de la Ley de transparencia y hay que reforzar los mecanismos de cooperación entre administraciones**

Con todo, más allá de esta necesidad de reforzar las formas de cooperación para extender la aplicación de la Ley, también es necesario que los responsables de cada administración tomen conciencia de las carencias y planifiquen destinar recursos, en un contexto que no permite políticas de gasto expansivo, pero que ha superado la situación más restrictiva de años anteriores. Así, por ejemplo, en el ámbito de la publicidad informativa, conviene tener en cuenta que las obligaciones de calidad de la información publicada –especialmente la facilidad de acceso a la información y su comprensibilidad– exigen un esfuerzo de planificación y estructuración organizativa, y no se concretarán por el simple paso del tiempo o por la inercia de evolución de los portales.

En cuanto al derecho de acceso a la información pública, desde el primer informe de evaluación el Síndic ha señalado la necesidad de desarrollar reglamentariamente las obligaciones y los derechos que regula la Ley para facilitar su cumplimiento. Teniendo en cuenta que el desarrollo de la regulación del derecho de acceso está en preparación, en el último informe de evaluación presentado el Síndic ha incluido algunas propuestas para este desarrollo reglamentario. En este sentido, entre otras recomendaciones, el Síndic ha propuesto que el ejercicio del derecho de acceso no esté sujeto a identificación formal por firma o certificado digital.

Considera, en línea con lo que ya se ha señalado desde otros ámbitos de estudio del derecho de acceso en el ámbito de todo el

Estado, que la Ley permite que la solicitud por vía electrónica se realice sin firma electrónica o certificado de identificación. El derecho de acceso se reconoce legalmente a todo el mundo, sin condiciones, no siendo la identidad relevante para ejercerlo, más allá de los datos necesarios para que la Administración pueda dirigirse a la persona solicitante y dar respuesta a su solicitud. Por esta razón, el Síndic considera que el reglamento de desarrollo podría especificarlo así, para evitar que las administraciones continúen pidiendo que se acredite la identidad con firma electrónica.

El Síndic también ha propuesto que se delimiten reglamentariamente los supuestos de solicitudes de acceso impreciso y de inadmisión de solicitudes previstas en la Ley. La finalidad es evitar que se realice una interpretación extensiva de estas previsiones legales para restringir el acceso a información deformainjustificada. Ambas recomendaciones se exponen de forma más desarrollada en el informe de evaluación correspondiente a 2018, al que se hace remisión.

Las quejas de personas que no han podido acceder a la información pública pedida, o bien que no encuentran una información que entienden de publicación preceptiva, también ofrecen al Síndic una visión complementaria sobre la aplicación de la Ley y sus carencias. Así, por ejemplo, este año se relata un caso en que una información que debería figurar en el portal de transparencia de acuerdo con la Ley no está publicada, y el problema es que aquel elemento o instrumento concreto que debe publicarse aún no ha sido elaborado, de forma que la carencia va más allá de la propia obligación de publicidad.

**La presencia de datos personales en la información pedida no implica necesariamente que tenga que desestimarse la solicitud**

Entre los límites legales al derecho de acceso aquel con el que colisiona con mayor frecuencia es el derecho a la protección de datos personales. Fuera de los casos en los que, de acuerdo con la ley, los datos no son accesibles sin consentimiento de la persona titular (datos

especialmente protegidos y relativos a la comisión de infracciones) y aquellos que se consideran accesibles con carácter general (datos identificativos relacionadas con la organización y el funcionamiento de la Administración), la Administración debe ponderar ambos derechos para determinar si debe prevalecer el derecho a acceder a los datos o bien el derecho a mantener su confidencialidad. En este ejercicio de ponderación es relevante que la persona solicitante sea interesada en el procedimiento en el que figuran los datos, puesto que la condición de persona interesada lleva aparejados un plus de legitimidad y derechos de mayor intensidad que hay que tener en cuenta a la hora de ponderar el acceso con los límites de los artículos 21 y 24 de la Ley 19/2014. En este sentido, al valorar el acceso a los datos personales de terceros, será necesario considerar si son relevantes desde la perspectiva de la finalidad pretendida con el acceso; es decir, si son útiles para que la persona interesada pueda evaluar la posible realización de acciones en defensa de sus derechos en el procedimiento.

En algunos casos, la solicitud de información es formulada por un comité de empresa o un representante laboral, que tienen reconocido un derecho de información y consulta específico, por razón de sus funciones de defensa de los derechos laborales, en el marco de lo establecido en el artículo 64 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores. Sin embargo, cuando la solicitud de información excede de las previsiones de aquella norma, su tramitación y resolución debe ajustarse a lo establecido en la Ley 19/2014, tanto en cuanto a la tramitación y resolución expresa de la solicitud como en relación a su valoración.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic reclama a las administraciones que destinen más recursos a desplegar la Ley de transparencia

12:31 am · 6 jul. 2017

4 RETUITS 2 AGRADAMENTS

**Queja 07268/2017**

Un representante laboral de la empresa Logaritme, Serveis Logístics AIE, agrupación de interés económico participada mayoritariamente por el Instituto Catalán de la Salud, formuló queja al Síndic porque la empresa no le entregaba copia de las actas de la asamblea de socios. En respuesta a esta queja, el Síndic recomendó al Departamento de Salud que verificara qué órgano debía asumir las funciones de las unidades de información en el caso de la sociedad mercantil indicada y que velara porque esta empresa resolviera de forma expresa la solicitud de acceso a las actas de la asamblea de socios y notificara esta resolución al promotor de la queja. También indicó que esta resolución debía ajustarse a lo que determinara la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. El Departamento de Salud aceptó esta recomendación.

**Queja 08939/2017**

Una trabajadora de un ente dependiente del Ayuntamiento del Morell formuló queja en el Síndic de Greuges porque el Ayuntamiento no publicaba en su portal de transparencia información relativa a las retribuciones del personal, la plantilla y la relación de empleos. Posteriormente, el Ayuntamiento publicó la plantilla de personal e indicó al Síndic que la relación de empleos estaba pendiente de elaborar. Ciertamente, la publicación de este instrumento requiere, en todo caso, que haya sido elaborado previamente.

Sin embargo, el Síndic también recordó al Ayuntamiento del Morell que la información que se hiciera pública también debería incluir las retribuciones generales del personal, agrupadas por niveles y cuerpos –o categorías, si se trata de personal laboral–, de conformidad con el artículo 11.1.e) de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

**Queja 05469/2018**

Un ciudadano que había participado en una convocatoria de dos puestos de trabajo promovida por el Ayuntamiento de Sant Just Desvern formuló queja porque el ayuntamiento indicado no le había entregado copia de las actas de los tribunales calificadoros que habían intervenido en aquellos procesos selectivos. El Ayuntamiento de Sant Just Desvern permitió al interesado examinar el expediente administrativo del proceso, pero no obtener copias de las actas del tribunal de selección.

El Síndic recordó al Ayuntamiento que debía resolver expresamente y por escrito la solicitud de acceso a la información, y que el derecho a la protección de datos personales no debía impedir en este caso el acceso a las actas solicitadas, sin perjuicio de excluir de acceso los datos de especial protección y los que fueran innecesarios para la finalidad pretendida. El Ayuntamiento de Sant Just Desvern aceptó esta recomendación.

## 11. LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE TRÁFICO

La Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, puso de manifiesto en el preámbulo el carácter poliédrico de la incorporación de estos medios en las administraciones públicas, por suponer no solo un cambio cultural y organizativo, sino también jurídico.

Hay que recordar que las administraciones públicas se orientan a las necesidades de la ciudadanía, y que el uso de los medios electrónicos los facilitan los canales de relación y les permiten el acceso a la información, la participación, la transparencia, la proximidad y la rendición de cuentas, entre otros. Aun así, también hay que ser conscientes de los riesgos que puede generar un uso masivo en cuanto a seguridad jurídica, fractura digital, seguridad de las transacciones o datos personales.

Precisamente en referencia a uno de estos riesgos, el de la seguridad jurídica y la eventual vulneración del derecho a la defensa de la ciudadanía en el ejercicio de la potestad sancionadora, este año se acordó la apertura de una actuación de oficio, a raíz de diferentes quejas formuladas ante la institución, por presuntas irregularidades en la práctica de las notificaciones por medios electrónicos de las denuncias en materia de tráfico.

**El funcionamiento electrónico de la Administración debe contribuir a reforzar los principios de eficacia y eficiencia, además de los derechos de las personas**

Para contextualizar la cuestión normativamente, conviene recordar que el sistema de notificación electrónica fue introducido en el ámbito del procedimiento sancionador de tráfico por la Ley 18/2009,

de 23 de noviembre, sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial (LSV), derivado de la regulación que hizo de la práctica de la notificación por medios electrónicos el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Como instrumento principal del sistema se creó la dirección electrónica vial (DEV), cuya regulación se mantiene en el texto refundido de la ley, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre (TRLSV), que se asigna a todos los titulares de un permiso o licencia de conducción, o del permiso de circulación de un vehículo, y en que deben practicarse las notificaciones a las personas jurídicas y a las personas físicas cuando así lo soliciten de forma voluntaria.

En cuanto a la Administración autonómica y local, la disposición adicional quinta del TRLSV establece que las comunidades con competencias exclusivas en materia de tráfico pueden sustituir las notificaciones en la dirección electrónica vial por notificaciones a través de sus plataformas informáticas para las personas que opten por ello; y que las administraciones locales de los ámbitos territoriales de las comunidades autónomas con competencias en materia de tráfico pueden suscribir convenios de colaboración para efectuar las notificaciones telemáticas a través de las plataformas de la comunidad autónoma.

Más recientemente, y con carácter general, la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, aprobada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ha establecido como preferente el sistema de notificación electrónica. Esta regulación hace previsible la progresiva sustitución de las notificaciones en papel por las notificaciones electrónicas como sistema habitual de comunicación entre la Administración y las personas interesadas, si bien el funcionamiento electrónico de la Administración debe contribuir no solo a los principios de eficacia y eficiencia, sino también a reforzar a los derechos de las personas.

El mecanismo de notificación electrónica conlleva –de acuerdo con lo previsto en el artículo 41 de la Ley 39/2015 y, en los

mismos términos, el artículo 90 del TRLSV— que la notificación del acto se entiende válidamente practicada cuando se pone a disposición de la persona interesada en la sede electrónica de la Administración. En este sentido, es importante destacar que el aviso enviado a dispositivos electrónicos que la propia persona ha facilitado para recibir alertas de notificaciones depositadas no es un requisito de validez de la notificación, de forma que la ausencia de aviso no impide la validez de la notificación y, por tanto, la eficacia del acto notificado. Así lo determina expresamente el artículo 41.6 de la Ley 39/2015.

**La notificación del acto se entiende válidamente practicada cuando se pone a disposición de la persona en la sede electrónica de la Administración**

Esta previsión legal, que no recopila el TRLSV, tiene una especial incidencia en el caso de los procedimientos iniciados de oficio por la Administración y, muy singularmente, en procedimientos de naturaleza sancionadora, en que la ausencia de aviso puede conllevar que la persona imputada no pueda ejercer el derecho de defensa desde la incoación del procedimiento por no tener conocimiento de ello.

En el caso de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, esta situación se produce cuando las denuncias no se han podido notificar en mano y las personas denunciadas que se han dado de alta en la DEV no reciben el aviso de puesta a disposición en su correo electrónico o en el dispositivo electrónico que hayan facilitado a tal fin.

Por disposición legal, la notificación en la DEV permitirá acreditar la fecha y hora en que se ponga a disposición de la persona denunciada el acto objeto de notificación, así como el acceso a su contenido, momento en que la notificación se entenderá practicada con todos los efectos legales, pero también es posible que en el plazo de

diez días desde la puesta a disposición de la notificación en la DEV la persona destinataria no acceda a ella.

En materia de sanciones de tráfico, concurre una dificultad añadida por la diversidad de plataformas en que puede ponerse a disposición un acto o resolución. Y es que suscribirse a la DEV implica que las administraciones con competencias sancionadoras en la materia efectúen las notificaciones en la propia DEV o en las plataformas del Servicio Catalán de Tráfico o en la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco, y en el caso de las entidades locales de Cataluña a través de las plataformas de notificación autonómica o la plataforma estatal de la DEV.

Sin embargo, si no hay un conocimiento de esta implicación, las personas que se han dado de alta en la DEV y no reciben el aviso de puesta a disposición, a pesar de que efectúen consultas periódicas a la DEV, pueden no tener constancia de la puesta a disposición de una denuncia a través de las plataformas de las administraciones con competencias sancionadoras en la materia.

**La falta de práctica del aviso no impide que la notificación electrónica sea plenamente válida**

En estos casos, y a menos que se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, se tendrá por efectuado el trámite y continuará el procedimiento.

La propia Dirección General de Tráfico señala que no hay previsión normativa alguna sobre mecanismos de aviso de recepción electrónica, ni la posibilidad de conocer si las personas interesadas lo reciben en la cuenta de correo electrónico o en el móvil facilitado en el momento de darse de alta a la DEV, aunque sí puede demostrar su envío. Aun así, lo cierto es que la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, también ha establecido que la falta de práctica del aviso no impide que la notificación electrónica sea plenamente válida.

### Queja 07289/2017

El promotor de la queja se dio de alta en la DEV, pero la primera noticia que tuvo de la tramitación contra él de un procedimiento sancionador de tráfico fue la notificación en el domicilio de sus padres de una provisión de constreñimiento.

Negaba haber recibido notificación electrónica alguna en la dirección de correo electrónico que facilitó, pero la información facilitada por el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona puso de manifiesto que se le efectuó el aviso en los términos legalmente previstos, dado que en el servidor no hay constancia de error en el envío del mensaje sobre la existencia de una notificación telemática a su disposición.

Igualmente, consta la evidencia del momento en que la notificación de la denuncia se puso a su disposición en la plataforma autonómica e-Notum, con que el Ayuntamiento tiene suscrito un convenio a estos efectos, lo que da validez a la notificación aunque el interesado no accediera a la misma.

## 12. LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El 25 de mayo de 2018 entró en vigor el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD). Esto quiere decir que cualquier disposición recogida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), o cualquier otra norma que pueda entrar en contradicción con el régimen establecido en el RGPD queda, a partir de esta fecha, automáticamente desplazada por su contenido, dada su eficacia directa, puesto que no requiere ninguna norma que la trasponga al ordenamiento interno.

Sin embargo, dado que muchos de los preceptos del RGPD se remiten al desarrollo que puedan efectuar los estados miembros de la Unión Europea, el Estado español ha tramitado un proyecto de ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales para adaptar el derecho interno al modelo establecido en el reglamento comunitario. El 6 de diciembre de 2018, el BOE publicó la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En el año 2018, el Síndic ha recibido diferentes quejas relacionadas con la publicación o difusión del nombre y apellido de forma conjunta, en algunos casos, con el DNI. Si bien en las quejas que han llegado a la institución no les era de aplicación el RGPD, el Síndic las ha querido examinar, también, de acuerdo con los principios y las bases jurídicas que legitiman el tratamiento, que están recogidos en el reglamento mencionado, porque las situaciones que plantean no son casos aislados y pueden reproducirse bajo la vigencia de la nueva normativa.

El nombre, apellidos y el DNI son datos de carácter personal cuya publicación constituye una cesión de datos. Precisamente, el hecho de que en las bolsas de trabajo convocadas por alguna administración consten públicamente los nombres y apellidos de las personas aspirantes y las puntuaciones obtenidas en cada prueba, aunque solo sea de

quien las ha superado, puede disuadir la participación o perjudicar a las personas aspirantes que quieran mantener la confidencialidad en el ámbito familiar y laboral.

**El derecho a identificar al funcionariado no habilita a la Administración a hacer públicos sus datos con nombre, apellidos y DNI**

La habilitación legal de la comunicación de datos en el marco de las convocatorias de acceso a la función pública se encuentra en la necesidad de cumplir con las obligaciones legales previstas en el Estatuto Básico de la Función Pública – cuando establece que los procedimientos selectivos tienen que garantizar, entre otros principios, los de publicidad y transparencia– y en la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, cuando, en materia de publicidad activa, dispone que la Administración debe publicar la información relativa a las convocatorias y los resultados de los procesos selectivos de provisión y promoción del personal.

Una vez se ha difundido la convocatoria, el Síndic es de la opinión que la publicación de las actas subsiguientes podría llevarse a cabo en un entorno más restringido, que solo fuera accesible para las personas interesadas en el procedimiento. En un primer momento, y para poder ejercer, en su caso, la recusación de alguno de los miembros del órgano de selección –por amistad íntima, enemistad manifiesta, interés personal en el asunto o vínculo matrimonial, de hecho o de parentesco–, la lista de admitidos y excluidos debería identificar a las personas aspirantes con nombres y apellidos sin el DNI, a menos que exista alguna duplicidad. En este caso, puede ser conveniente introducir una información adicional, como incluir las cuatro últimas cifras del DNI, tal y como ha señalado la Autoridad Catalana de Protección de Datos (ACPD).

A partir de aquí, la aplicación del principio de calidad de los datos en la vertiente de proporcionalidad, recogido en el artículo 4 de la LOPD, así como del principio de minimización del artículo 5.1 c) del RGPD, por el que los datos personales deben ser adecuados, pertinentes y limitados a lo que es necesario en referencia a las finalidades para las que se tratan, permite cuestionar que la publicación de los resultados y de la lista de personas aprobadas deba incluir los datos personales (nombre y apellidos y/o DNI) de las personas aspirantes, sin perjuicio de la publicidad que sea necesario dar una vez se efectúe su nombramiento.

Por esto, el Síndic ha sugerido que las personas integrantes de la bolsa deberían identificarse a través de un sistema alternativo al de los nombres y apellidos o del número completo del DNI que permita preservar la confidencialidad de los datos.

**En procesos selectivos debe establecerse un sistema de identificación alternativa a la publicación de nombres y apellidos o número completo de DNI**

El derecho de la ciudadanía a identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos debe llevar a determinar qué datos son los adecuados y pertinentes para cumplir esta con esta finalidad. De hecho, la Comisión de Garantías de Acceso a la Información Pública ha manifestado que la difusión del DNI asociado al nombre y apellidos de cada persona puede impactar negativamente en su seguridad, puesto que

podría facilitar la usurpación de estos datos personales en el futuro.

Por esto, el Síndic ha señalado que el hecho de que el personal público deje de ser sujeto anónimo a los ojos de las personas con quien mantiene trato no justifica que en sus tarjetas identificativas figuren los datos relativos al nombre y apellidos junto con el DNI, puesto que esto conlleva difundir, revelar a terceros o hacer público un dato personal que puede resultar excesivo y, por tanto, innecesario para la finalidad pretendida.

Lo mismo sucede con la incorporación del DNI/NIE en la configuración del certificado del trabajador público en los documentos con firma electrónica sobre la base de la previsión recogida en la Ley estatal 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. A criterio de la institución, mantener la obligatoriedad de incluir este dato y que pueda ser accesible para el destinatario del documento a la hora de consultar las propiedades de la firma puede resultar excesivo y desproporcionado, puesto que no respeta el principio de minimización de datos del RGPD. Por otra parte, la inclusión obligatoria del DNI excedería de los requisitos que deben contener los certificados calificados de firma electrónica –al menos el nombre del firmante o un pseudónimo–, de acuerdo con el anexo I del Reglamento UE 910/2014, del Parlamento y del Consejo Europeo, de 23 de julio de 2014 (eIDAS), relativo a la identificación electrónica y a los servicios.

El Síndic entiende que en el caso que se llegara a la conclusión de que el certificado debe contener el DNI/NIE, porque hay un número indeterminado de personal público con nombres y apellidos idénticos, este dato debería mantenerse, en todo caso, oculto a terceros.

**Queja 03997/2017**

La publicación por parte del Ayuntamiento de Barcelona de los resultados de las convocatorias para la constitución de bolsas de trabajo con los nombres y apellidos de las personas aspirantes y las puntuaciones obtenidas ha sido motivo de queja.

El Síndic, después de haber analizado los datos que hay que publicar en las diferentes fases del procedimiento selectivo, ha recomendado al Ayuntamiento que modifique el sistema de identificación de las personas aspirantes para preservar la confidencialidad de sus datos.

**Queja 00270/2018**

Un funcionario de la Generalitat manifestó al Síndic su disconformidad con el nuevo modelo de tarjetas identificativas del personal de inspección de la Agencia Catalana de Consumo (ACC), puesto que aparecía el número del DNI, junto con el nombre y apellidos de la persona inspectora.

El estudio del caso ha llevado al Síndic a sugerir al Departamento de Políticas Digitales y Administración Pública que modifique la Resolución de 27 de enero de 1995, que aprobó al modelo de tarjeta identificativa del personal al servicio de la Administración de la Generalitat, en que debía consignarse el nombre y apellido de la persona y el número del DNI. El Departamento, que ha aceptado la recomendación, ha pedido a la Dirección General de Difusión que revise el diseño y el contenido de la tarjeta y que suprima cualquier referencia al DNI. Así mismo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Conocimiento que examine, estudie y valore la necesidad de dotar al personal inspector de un distintivo en que, en vez del nombre y de los apellidos, conste un número de identificación profesional o un pseudónimo. El Departamento ha comunicado que el ACC ha impulsado la adopción de una disposición que permite identificar al personal inspector mediante un número que, una vez aprobada, conllevará la elaboración de nuevas tarjetas identificativas sin que aparezcan los datos personales.

### 13. LA APLICACIÓN DE MEDIDAS DE DISCRIMINACIÓN POSITIVA EN EL ACCESO TEMPORAL A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Con motivo de la crisis económica de los últimos años y la aprobación de medidas de contención del gasto no se aprobaron ofertas de empleo público y, por tanto, el acceso a la Administración se ha producido, en casos de necesidad, a través de las modalidades de nombramientos de personal interino o laboral temporal.

En el Informe 2016, el Síndic señaló que las bolsas de trabajo son un mecanismo diligente para la cobertura de vacantes o sustituciones con carácter temporal, dado que se han constituido respetando los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

En aquel informe, el Síndic manifestó que las bolsas no suelen incluir medidas de discriminación positiva en favor de la integración de las personas con discapacidad para facilitarles el acceso a la ocupación temporal. Por ello, dirigió determinadas recomendaciones al anterior Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda para que, por un lado, modificara el Decreto 66/1999, de 9 de marzo, sobre el acceso a la función pública de las personas con discapacidad y de los equipos de valoración multiprofesional, y por el otro, promoviera una regulación general de las bolsas de trabajo con la inclusión de medidas de discriminación positiva.

Este año, el Síndic ha querido conocer más a fondo cuál es la política de integración en la ocupación de las personas en situación de discapacidad, igual o superior al 33%, que siguen los ayuntamientos de Cataluña a la hora de configurar las bolsas de trabajo. Así, solicitó la colaboración de los ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes y de los mayores de 50.000 para que le informaran de las cuotas de reserva o de las medidas positivas de acceso que aplican en la creación y gestión de las bolsas para la cobertura temporal de empleos.

El estudio de la información facilitada ha puesto en evidencia que la mayor parte de

los ayuntamientos de la muestra, casi un 73% de los 106 ayuntamientos que han colaborado, no tienen recogida previsión específica alguna a la hora de facilitar el acceso a la ocupación temporal de las personas con discapacidad. El 27% restante ha informado de las previsiones específicas o de las medidas concretas adoptadas, ya sea a través de los planes de ocupación, de la convocatoria de bolsas específicas, de bolsas generales y de procesos selectivos para la ocupación temporal con cuotas de reserva, o con la invocación del cumplimiento de las cuotas de reserva en cuanto a las empresas públicas.

**Debe favorecerse la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, sin distinciones entre ocupación permanente y temporal**

De entre las respuestas recibidas, llama la atención el hecho de que algún ayuntamiento haya manifestado que las adaptaciones y los ajustes en tiempo y medios para las personas con discapacidad que los solicitan son medidas de discriminación positiva cuando, de hecho, son medidas que ha fijado la ley para que las personas puedan concurrir en condiciones de igualdad en los procesos selectivos, de forma que se ajusten, en tiempo o medios instrumentales, en función de las necesidades de cada uno. Así mismo, hay quien ha invocado la exención del pago de la tasa de examen, prevista en la Ley estatal 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, como medida de discriminación positiva, y quien ha considerado que aplicar medidas de discriminación positiva en la confección de las bolsas de trabajo puede generar la impugnación de las bases por parte de otros aspirantes por falta de fundamentación legal.

El Tribunal Constitucional (Sentencia 269/1994) ha manifestado que la discapacidad puede constituir una causa real de discriminación con repercusiones sensibles en cuanto a la ocupación de las personas afectadas. Por esto, la diferencia de tratamiento, objetivamente justificada y proporcionada en referencia a la finalidad pretendida, no es contraria al principio de igualdad. Ahora bien, queda claro que la reserva de plazas no quiere decir valorar como mérito la condición de discapacidad del sujeto, que debe acreditar la aptitud para superar las pruebas y la idoneidad para desarrollar sus funciones.

El Síndic ha señalado que como la obligación legal de fijar una cuota de reserva de plazas en un porcentaje no inferior al 7% a las ofertas de empleo público es preceptiva, esto puede llevar a las administraciones a pensar que, cuando el ingreso es temporal, esta reserva opera como una opción facultativa. Sin embargo, como la cuota es un medio instrumental para alcanzar progresivamente el 2% de los efectivos totales en cada administración, el Síndic entiende que para este cómputo es necesario tomar en consideración la totalidad del personal público, con independencia del tipo de contratación –

indefinido o temporal– o de nombramiento –funcionario de carrera o interino– que lo vincule con la Administración.

En este sentido, el Síndic ha concluido que:

1. Las administraciones son competentes para promover acciones positivas que favorezcan la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público, sin que deban hacerse distinciones entre la ocupación permanente y temporal, siempre que la capacidad funcional quede garantizada.

2. Las administraciones deben fijar mecanismos e incentivos que faciliten el acceso a la hora de proveer los puestos con carácter temporal mientras continúe siendo necesario corregir o compensar las desventajas que tienen para incorporarse al trabajo.

3. Las administraciones deben impulsar la presencia de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la actividad pública para que su participación no se restrinja exclusivamente a las convocatorias de acceso derivadas de las ofertas de ocupación.

### Quejas 04346/2016 y 03365/2018

A raíz de quejas presentadas, y para conocer cuál era la política de integración en el acceso a la ocupación temporal que seguían los ayuntamientos de Cataluña con las personas en situación de discapacidad, el Síndic abrió una actuación de oficio (00253/2017). A partir del análisis de las respuestas recibidas de los ayuntamientos a los que pidió información, ha elaborado un informe que ha trasladado a todos los ayuntamientos concernidos, a la Asociación de Municipios de Cataluña y a la Federación de Municipios de Cataluña. Así mismo, también lo ha remitido al Departamento de Políticas Digitales y Administración Pública, al que ha insistido de nuevo en la conveniencia de modificar el Decreto 66/1999, de 9 de marzo, sobre el acceso a la función pública de las personas con discapacidad y de los equipos de valoración multiprofesional, y de promover la regulación general sobre los requisitos mínimos para la constitución y regulación de las bolsas de trabajo en las administraciones catalanas.

## 14. LOS LÍMITES DE INEMBARGABILIDAD: EL DERECHO A UNA VIDA DIGNA

En el Informe 2016, el Síndic destacó la situación de las personas que habían visto perjudicada su capacidad económica debido a la grave crisis económica y que, a pesar de que hubieran podido enderezar su situación económica financiera, no podían hacer frente a las deudas tributarias acumuladas. El ordenamiento jurídico no ofrece una solución para estas situaciones y, ante el impago, las administraciones se ven obligadas a continuar el procedimiento de recaudación ejecutiva hasta la satisfacción total de la deuda o la declaración de crédito incobrable.

En este contexto, se han continuado recibiendo quejas de personas inmersas en procedimientos de ejecución forzosa, que no pueden satisfacer las deudas y a las que los embargos de sus derechos y bienes les causa un grave perjuicio, puesto que les pone en peligro su capacidad para hacer frente a necesidades básicas o incluso las empuja a una situación de vulnerabilidad que no presentaban.

A modo de ejemplo, las quejas han puesto de manifiesto situaciones como son: embargo de la ayuda al pago del alquiler, hecho que impide el pago con el consiguiente riesgo de pérdida de vivienda y sitúa a la persona en riesgo de exclusión residencial; embargo de las únicas rentas que percibe una persona, lo que la deja sin capacidad económica para satisfacer sus necesidades vitales; embargo de cuentas corrientes de una persona que ejerce una actividad profesional y obtiene ingresos irregulares, lo que pone en peligro la continuación de la actividad económica y la deja en situación de vulnerabilidad con posibilidad de pérdida de la vivienda habitual, que es el único bien de su patrimonio.

En principio, todos los bienes y derechos de contenido patrimonial que sean alienables pueden ser objeto de embargo y ejecución posterior. Ahora bien, la ley excluye algunos y los declara inembargables, de forma que la traba sobre éstos es nula de pleno derecho. La razón es de carácter social para impedir que la ejecución forzosa destruya completamente la vida económica de la persona y ponga en peligro su subsistencia y la de la unidad familiar.

**Hay que incorporar los mecanismos de segunda oportunidad necesaria que permitan a las personas superar las deudas tributarias**

Sin embargo, las reglas y disposiciones que marcan las fronteras y límites del embargo quedan lejos de alcanzar este objetivo. Las principales normas que pueden alegar las personas para la salvaguardia de su patrimonio en los procedimientos tributarios de apremio son los artículos 605 a 608 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), en relación a los cuales cabe destacar lo siguiente:

- A pesar de que el artículo 605 LEC hace referencia a algunos bienes de la persona destinada a atender “con razonable dignidad su subsistencia” no se incluye la vivienda habitual, que es susceptible de embargo y ejecución.
- El artículo 607 LEC determina que es inembargable el salario, el sueldo, la pensión, la retribución o equivalente que no exceda de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional. También es aplicable a los ingresos procedentes de actividades profesionales y mercantiles autónomas. El excedente se embargará en aplicación de una escala, modulable a criterio del recaudador, entre un 10 a 15%, en atención a las cargas familiares. Sin embargo, este límite es aplicable exclusivamente a las percepciones que tengan la consideración de sueldo, salario, pensiones, u otros exclusivamente equivalentes a estas, derivadas del trabajo personal o profesional. No es aplicable para otras rentas de procedencia diferente, aunque sea la única fuente de ingreso, de forma que la persona queda totalmente desprotegida. Así mismo, el cómputo del importe inembargable no tiene en consideración las diferentes circunstancias personales y familiares que pueden concurrir en el sujeto pasivo, ni se aplican indicadores económicos que sean una referencia precisa sobre los gastos necesarios y vitales para las personas contribuyentes. El porcentaje de modulación previsto en la norma es insuficiente para dar respuesta.
- El embargo de cuentas corrientes en que habitualmente se realice el abono de sueldos,

salarios o pensiones también debe respetar el límite del artículo 607 LEC. La norma, sin embargo, predica un requisito de periodicidad y regularidad que hace que el límite de inembargabilidad quede desvirtuado y sin aplicación práctica cuando se trata de ingresos procedentes de actividades profesionales o económicas, caracterizados por su irregularidad.

También es motivo frecuente de queja el embargo de las prestaciones públicas concedidas, que pueden ser objeto, excepto que por ley se declare su inembargabilidad.

**Las personas tienen derecho a un sistema fiscal no confiscatorio que no las prive de los medios económicos indispensables para mantener una vida digna**

El Real Decreto Ley 9/2015, de 10 de julio, limitó la posibilidad de embargo de ciertas prestaciones económicas públicas en los términos del artículo 607 LEC. En concreto, las prestaciones de las comunidades autónomas y las entidades locales en concepto de renta mínima de inserción para garantizar recursos económicos de subsistencia y el resto de ayudas para atender a colectivos en riesgo de exclusión social, situaciones de emergencia social, necesidades residenciales de personas sin recursos o necesidades de alimentación, escolarización y otras necesidades básicas de menores o personas con discapacidad cuando ellas o las personas a su cargo carezcan de suficientes medios económicos. Sin embargo, esta previsión es insuficiente, puesto que la inembargabilidad de las prestaciones mencionadas agrava la situación de vulnerabilidad en que se encuentran las personas destinatarias, frustrando el objetivo de lucha y protección contra la pobreza y la exclusión social que persiguen.

La imposición de tributos y la potestad de la Administración para proceder contra el patrimonio de los contribuyentes en caso de impago derivan del deber de la ciudadanía de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos. Sin embargo, no se trata de un deber

absoluto, sino que lo es de acuerdo con la capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad, que en ningún caso debe tener ánimo confiscatorio (art. 31.1 Constitución).

La prohibición de la confiscatoriedad es un límite constitucional al ejercicio del poder tributario que implica no agotar la riqueza bajo el pretexto de contribuir, de forma que no puede privarse al sujeto pasivo de todas sus rentas y propiedades (sentencias Tribunal Constitucional 150/1990, 4 octubre, 14/1998, 22 enero). También es una condición de justicia tributaria.

**Hay que adoptar medidas legislativas para fijar unos límites de inembargabilidad que garanticen la subsistencia digna de los contribuyentes**

El sistema tributario, pues, tanto en la ordenación como en la aplicación, debe ser compatible con la exención del mínimo vital, que es aquella parte de la renta de las personas que va destinada a la satisfacción de sus necesidades básicas, tanto personales como familiares. Debe respetar una esfera económica y patrimonial intrínseca e irreductible del sujeto pasivo, que, por el hecho de que va destinada a garantizar la subsistencia y una mínima dignidad de calidad de vida, no puede ser susceptible de imposición ni de ejecución en el marco de los procedimientos de recaudación forzosa.

Son necesarias una revisión y una reforma de la normativa que fije los límites de inembargabilidad, a fin de delimitar una esfera de protección del patrimonio de la persona deudora que asegure satisfacer las necesidades personales y familiares con una mínima calidad de vida, incluida la vivienda habitual. Un sistema fiscal no confiscatorio debe garantizar el derecho a una vida digna.

Por otra parte, hay que recordar que la práctica de los embargos debe regirse por el principio de

proporcionalidad, de forma que la actuación tributaria sea la menos perjudicial posible, siendo un principio general de las administraciones públicas actuar de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia. En este sentido, el Síndic sugiere a las administraciones tributarias que, ante situaciones sociales de vulnerabilidad, económicas financieras estructurales que

imposibilitan asumir las deudas tributarias, consideren la situación de insolvencia de la persona deudora, la declaren en quiebra y declaren el crédito incobrable en los términos del artículo 173.b) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, de forma que se dé por finalizado el procedimiento ejecutivo de apremio.

### Queja 01703/2017

La persona interesada presentó queja por el desacuerdo con el embargo de unas rentas procedentes de un arrendamiento. Era la única percepción que recibía y las rentas de que disponía para vivir. Así mismo, no superaban el importe correspondiente al salario mínimo interprofesional y solicitó a la Administración, que, en aplicación del límite de inembargabilidad del artículo 607 LEC, le levantaran el embargo.

La doctrina y jurisprudencia dictada interpretan que los límites de embargabilidad del artículo 607.1 son aplicables exclusivamente a las percepciones que tengan la consideración de sueldo, salario, pensiones, o de otros exclusivamente equivalentes a estos, derivados del trabajo personal o profesional. A tal efecto, hay que mencionar la consulta vinculante V1082/17, de 9 de mayo, dictada por la Dirección General de Tributos y la Resolución 3517/2016 del Tribunal Económico Administrativo, de 31 de enero de 2017, dictada en un recurso extraordinario de alzada para unificación de la doctrina. En consecuencia, el embargo de rentas practicado se ajustaba a la normativa aplicable.

### Queja 04052/2018

La Agencia Tributaria dictó diligencia de embargo sobre la prestación económica reconocida a la beneficiaria por el Consorcio de Vivienda de Barcelona para el pago del alquiler. Este hecho impidió a la interesada hacer frente al alquiler, con el consiguiente riesgo de pérdida, y la situó en situación de exclusión residencial.

Dada la aplicación del límite de inembargabilidad del artículo 607 LEC, que se realiza sobre el cómputo conjunto de todas las prestaciones, el embargo efectuado se ajustaba a la normativa aplicable.

### Queja 05414/2018

La promotora de la queja tiene una deuda tributaria a la que no puede hacer frente dada su precaria situación económica. Está en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, de la que el Ayuntamiento de Manresa tiene conocimiento porque es usuaria de los servicios sociales.

Se sigue un procedimiento ejecutivo de apremio contra sus bienes y derechos. Como únicos ingresos, percibe una pensión no contributiva de jubilación y es propietaria del inmueble donde vive.

Si bien la pensión queda protegida por el límite de inembargabilidad del artículo 607 LEC, no así su vivienda habitual, que es susceptible de embargo y ejecución.

El Síndic sugirió a la Administración que, en aplicación del principio de no confiscatoriedad, valorara declarar la insolvencia de la deudora y diera de baja el crédito tributario. Así mismo, sugirió que los servicios sociales valoraran la situación de la persona y que se adoptaran medidas de ayuda y de apoyo que le permitieran superar la deuda con la hacienda pública.

## 15. EL DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA

Este año se han continuado planteando situaciones que evidencian una falta de seguridad jurídica en materia tributaria, hecho que acaba derivando en una falta de confianza de la ciudadanía en los poderes públicos.

De acuerdo con el principio de seguridad jurídica, el legislador debe buscar la claridad de las normas, cuya redacción no debe inducir a confusión, y debe evitarse que la normativa permita estrategias para eludir el pago de los tributos.

Una redacción clara reduce los conflictos y esto genera confianza a los obligados tributarios, contribuye a la aceptación social de la norma y ayuda a fomentar la responsabilidad fiscal. En consecuencia, el principio de seguridad jurídica obliga a poner un énfasis y un esmero especiales en la redacción técnica de la normativa, y la actuación de los juzgados y tribunales no sirve para suplir la labor que le corresponde realizar al legislador.

Las normas tributarias deben especificar claramente quién tiene que pagar el tributo, el momento y la forma en que debe pagarse y cómo se calcula la cantidad a pagar, de acuerdo con los principios que informan el sistema tributario, como, por ejemplo, el principio de capacidad económica, igualdad, progresividad y no confiscatoriedad.

El Síndic ha recordado que un sistema fiscal justo es, entre otros, aquel en que las personas y las empresas pueden prever las consecuencias de sus decisiones y, por tanto, el legislador y la Administración deben actuar para evitar la conflictividad y garantizar el principio de seguridad jurídica.

Este recordatorio ha sido formulado por el Síndic en el marco de las actuaciones de oficio 256/2017 y 68/2018, relativas al tratamiento del impuesto sobre el valor añadido (IVA) en las subvenciones públicas.

Cabe señalar que el tratamiento del IVA en las subvenciones públicas es, desde hace tiempo, una cuestión controvertida. Para resolver el conflicto interpretativo existente, la disposición final décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se

trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, aprobó una modificación del artículo 78.Dos.3r de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del IVA, con el fin de aclarar el concepto de *subvención vinculada al precio* y de determinar su alcance de acuerdo con los criterios jurisprudenciales fijados por el Tribunal Europeo.

**El legislador y la Administración deben actuar para evitar la conflictividad y garantizar el principio de seguridad jurídica**

La modificación consistió en excluir de forma expresa del concepto de *subvención vinculada al precio* determinadas transferencias o aportaciones dinerarias que efectúan las administraciones públicas para financiar ciertas actividades; por un lado, en cuanto a la gestión de servicios públicos o fomento de la cultura; y, por el otro, en cuanto a otras actividades de interés general cuando los destinatarios no sean identificables y no exista contraprestación.

De acuerdo con la disposición final decimosexta de la Ley 9/2017, se establece que esta modificación entra en vigor al día siguiente de la publicación de la Ley en el BOE. Por tanto, el artículo 78.Dos.3r quedó modificado a partir del 10 de noviembre de 2017. Sin embargo, la modificación aprobada por la Ley 9/2017 no está motivada por una modificación en la Directiva, ni por un cambio interpretativo derivado de la jurisprudencia comunitaria, sino que, como expone el preámbulo de la misma norma, esta modificación tiene una finalidad esclarecedora.

Por ello, a criterio del Síndic, los efectos temporales del concepto de *subvención no vinculada al precio* recogido en la disposición final décima también deben extenderse a períodos anteriores, dado el efecto directo de las directivas comunitarias de armonización fiscal, y el Síndic ha considerado que es necesario que la Administración tributaria o el legislador actúe ante la situación de conflictividad generada. Consiguientemente,

esta institución ha recomendado que se emprendan las actuaciones oportunas para que se clarifiquen los efectos temporales de la modificación mencionada, ya sea mediante ley o resolución de la Dirección General de Tributos.

Otro ejemplo claro en el que se pone en evidencia el deterioro del derecho a la seguridad jurídica es la problemática en torno al impuesto sobre el incremento de valores de terrenos de naturaleza urbana (plusvalía municipal). Hay que recordar que, desde hace años, y sobre todo a raíz de la crisis económica, este tributo ha sido puesto en cuestión.

Como ya se hizo eco en el Informe 2017, la Sentencia del Tribunal Constitucional de 11 de mayo de 2017 declaró la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1, 107.2a) y 110.4 del Texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales (TRLRHL), pero únicamente en los supuestos en que se sometan a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor, instando al legislador estatal a modificar la normativa existente.

**Un sistema fiscal justo es aquel en que las personas y las empresas pueden prever las consecuencias de sus decisiones**

A pesar de esta sentencia, y el tiempo que ha transcurrido desde que fue publicada en el BOE, por ahora el legislador estatal aún no ha dictado la norma mediante la cual debe adecuarse el TRLRHL a la doctrina constitucional. Este hecho ha generado que se produzca una gran litigiosidad y ha provocado una preocupante situación de inseguridad jurídica.

El Tribunal Supremo, en sentencia de 9 de julio de 2018, fijó algunos criterios interpretativos en referencia a la sentencia del Tribunal Constitucional mencionada, de forma que determinó que no son susceptibles de ser grabados los supuestos en que no se ha puesto de manifiesto un incremento de valor del terreno y admite la exacción del tributo en la medida en que sí se produzca este incremento. Así mismo, la sentencia interpreta

que no debe ser la Administración quien demuestre que la transmisión del terreno ha generado un incremento, sino que la carga de la prueba recae sobre el contribuyente y, por tanto, es este quien debe demostrar la falta de incremento y hace alusión a que los contribuyentes pueden aportar cualquier medio de prueba admitida en derecho, como la aportación de las escrituras públicas. No obstante, el Tribunal Supremo no se pronuncia sobre cuestiones como los efectos temporales de la declaración de inconstitucionalidad, ni sobre los supuestos en que se entienda que el incremento de valor del terreno es menor de lo que se desprende de la liquidación.

Por tanto, las administraciones locales tienen que continuar gestionando el impuesto y deben actuar ante un gran número de reclamaciones, cuando aún no se dispone de la necesaria y urgente modificación normativa a fin de restablecer la seguridad jurídica, hecho que genera una amplia casuística en la forma que las administraciones resuelven las reclamaciones. Esta situación de incertidumbre e inseguridad se ha puesto de manifiesto, sobre todo, en las quejas recibidas relativas a solicitudes de devoluciones de aquello ya pagado en concepto de este impuesto.

Una de las opciones que han adoptado algunas entidades locales y que, en opinión del Síndic, es ajustada a derecho y puede resultar favorable para las personas contribuyentes, consiste en quedar a la espera de la modificación normativa y, en consecuencia, suspender el procedimiento. Sin embargo, el Síndic insiste que las administraciones deben proporcionar una información clara y comprensible a las personas contribuyentes y prestarles el asesoramiento y asistencia necesarios.

Estos son dos ejemplos que evidencian la falta de seguridad jurídica existente en materia tributaria, pero podrían mencionarse otros, como la situación generada en torno a la sentencia del Tribunal Supremo del impuesto sobre actos jurídicos documentados en relación con las hipotecas y la modificación legislativa llevada a cabo por el Real Decreto Ley 17/2018, de 8 de noviembre, o la relativa a la tributación de las prestaciones por maternidad y paternidad. Por todo esto, es necesario que se adopten medidas para contribuir a crear un sistema tributario más seguro y estable.

### Queja 09160/2018

La promotora de la queja solicitó la devolución de aquello pagado en concepto de plusvalía municipal, dado que en 2015 había vendido una finca por un precio inferior al de compra y, en consecuencia, entendía que no estaba sujeta al mencionado impuesto, puesto que se trataba del supuesto de inconstitucionalidad determinado por la sentencia del Tribunal Constitucional.

El Ayuntamiento de Caldes de Montbui la informó que la sentencia del Tribunal Constitucional planteaba varias incógnitas respecto al alcance material y formal de sus efectos, cuya clarificación corresponde al legislador. Por esto, le indicó que se resolvería su solicitud una vez aprobada la norma.

El Síndic entiende correcta la información facilitada por el Ayuntamiento a la interesada, pero dado que el organismo en quien el Ayuntamiento tiene delegada la función de recaudación de los tributos no ha trasladado a la interesada notificación alguna, el Síndic ha pedido información sobre esta cuestión.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00008/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al acceso a atención telefónica urgente en el Instituto Catalán de Oncología mediante un número de teléfono de pago**

El Síndic inició una actuación de oficio en referencia al teléfono de atención urgente veinticuatro horas para los enfermos de cáncer que figura en la página web del Instituto Catalán de Oncología (ICO), puesto que es un teléfono con prefijo 902, una modalidad con coste añadido para la persona que realiza la llamada.

Como se ha señalado en varias ocasiones, el uso de numeraciones telefónicas de pago no es viable para el acceso a información pública o para acceder a un servicio público, y aún menos para los servicios esenciales y de urgencia. En consecuencia, el Síndic ha solicitado al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que en el plazo más breve posible este servicio de atención urgente se preste desde un teléfono sin sobrecoste y así se publicite en la página web.

**AO 00080/2018**  
Finalizada

**La digitalización de los documentos entregados presencialmente y el acceso a los expedientes**

El Síndic inició una actuación de oficio a raíz del caso de una persona que acudió a la Administración para presentar una reclamación, pero que no podía tener la certeza de que todos los documentos que había entregado al registro se hubieran incorporado adecuadamente en su expediente, puesto que únicamente se le registró el escrito de reclamación pero no los anexos. El Síndic también quería saber si una persona podía acceder a su expediente a través de la sede electrónica.

**AO 00094/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa al acceso al DNI del personal de las administraciones públicas en los documentos con firma electrónica**

El Síndic inició una actuación de oficio a raíz de la queja de un empleado público que manifestaba que cuando firmaba las actas de inspección, junto con su nombre y apellidos, aparecía también el número del DNI. Si bien la imagen que genera la firma electrónica puede configurarse para no aparezca el campo del DNI, acceder al número es posible si el destinatario del documento consulta las propiedades de la firma.

El Síndic ha comunicado al Defensor del Pueblo que, a la vista de las disposiciones contenidas en el Reglamento general de protección de datos y en el Reglamento europeo de identificación y firma electrónica, no parece que la ley básica estatal de firma electrónica se ajuste a los mismos cuando en los documentos firmados electrónicamente por los empleados públicos se produce la difusión asociada de sus datos personales. Por este motivo, ha solicitado al Defensor del Pueblo que lleve a cabo las actuaciones oportunas ante el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

**AO 00175/2018**  
**En trámite**

**Actuación de oficio relativa a la falta de actuación de la Administración en relación con el mausoleo franquista de Montserrat**

El Síndic de Greuges de Cataluña abrió una actuación de oficio para solicitar información sobre la existencia de un mausoleo franquista ubicado en el monasterio de Montserrat, donde hay enterrados 319 combatientes del Tercio de Requetés de la Virgen de Montserrat.

Este monumento se ha mantenido con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley estatal 52/2007, de 26 de diciembre, que propugna la supresión de este tipo de construcciones de ensalzamiento del bando vencedor de la Guerra Civil española y el régimen político totalitario posterior.

El Síndic ha solicitado a la Dirección General de Memoria Democrática del Departamento de Justicia el motivo por el que este conjunto arquitectónico no consta en el censo en el que se recogen 3.647 símbolos fascistas clasificados en doce tipos diferentes.

**AO 00236/2018**  
**En trámite**

**Actuación de oficio relativa a la supresión de un monolito de exaltación del régimen franquista en Tortosa**

El Síndic ha tenido conocimiento de la moción aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Tortosa que exige la retirada de un monolito situado en una plaza pública del municipio, y ha abierto una actuación de oficio para realizar el seguimiento del cumplimiento de esta moción y de la obligación de retirada de símbolos franquistas establecida en el artículo 15 de la Ley de la memoria histórica.

## Tributos

AO 00068/2018  
Finalizada

Actuación de oficio relativa al tratamiento del IVA en las subvenciones públicas y otras cuestiones relativas al IVA en el sector de la investigación, el desarrollo y la innovación

Varias personas y centros de investigación han transmitido al Síndic su preocupación por la interpretación que realiza la Agencia Estatal de la Administración Tributaria sobre el tratamiento del IVA en las subvenciones públicas que reciben y sobre la deducibilidad de las cuotas del IVA soportado en las adquisiciones de bienes y servicios utilizados en los proyectos de investigación básica o genérica.

La actuación de la Administración tributaria puede conllevar importantes perjuicios económicos para los afectados, e incluso puede poner en riesgo la viabilidad económica y, en consecuencia, dificultar la supervivencia de la actividad de centros de investigación, cuando, en realidad, los poderes públicos tienen que fomentar la investigación científica de calidad y promover la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general.

Por ello, una vez estudiado este asunto, el Síndic ha sugerido al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda y al Ministerio de Hacienda y Función Pública que, para garantizar la seguridad jurídica, emprendan las actuaciones oportunas para que:

1. Se aclaren los efectos temporales de la modificación del artículo 78.Dos.3o de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, llevada a cabo por la disposición final décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, ya sea mediante ley o resolución de la Dirección General de Tributos. Esta modificación excluía de forma expresa el concepto de subvención vinculada al precio de determinadas transferencias o aportaciones dinerarias que efectúan las administraciones públicas para financiar ciertas actividades (por un lado, en cuanto a la gestión de servicios públicos o fomento de la cultura; y, por el otro, en cuanto a otras actividades de interés general cuando los destinatarios no sean identificables y no exista contraprestación).
2. Se aclare el derecho a la deducibilidad íntegra de las cuotas soportadas en la realización de la actividad de investigación básica y se equipare el tratamiento fiscal de la investigación básica al de la investigación aplicada en términos de sujeción y no exención al IVA, ya sea mediante ley o resolución de la Dirección General de Tributos.

AO 00077/2018  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la tasa del servicio de inicio de la grúa en el municipio de Barcelona

A raíz de dos quejas en las que se puso de manifiesto que se había liquidado la tasa por la prestación del inicio del servicio de la grúa municipal cuando en realidad en el expediente no quedaba acreditado que la grúa se hubiera personado junto al coche y hubiera iniciado los trabajos para la retirada del vehículo de la vía pública, el Síndic abrió una actuación de oficio, por un lado, para analizar los supuestos que dan lugar a emitir liquidaciones de la tasa para el servicio de inicio de la grúa, dado que sin la formulación previa de la denuncia no puede iniciarse el servicio; y, por el otro, para investigar que no se esté llevando a cabo una práctica que dé lugar a emitir liquidaciones indebidas.

**AO 00209/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la regulación del requisito de no tener deudas pendientes con el Ayuntamiento para poder disfrutar de beneficios fiscales**

En el marco de una queja tramitada por la institución, se puso de manifiesto que, según el artículo 4 de la Ordenanza fiscal general de gestión y recaudación de los ingresos municipales de derecho público del Ayuntamiento de Girona, si una persona tiene deudas con el Ayuntamiento no puede disfrutar de beneficios fiscales.

Hay que tener en cuenta que puede darse el caso de situaciones de personas con dificultades económicas a las que si no se les concede ningún beneficio fiscal por los diferentes recibos que tienen que asumir aún tendrán más dificultades para poder asumir todas sus obligaciones fiscales.

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de analizar la justificación del establecimiento de esta medida y cuál es la finalidad que persigue.

**AO 00211/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la inclusión por error en varias facturas de agua de una vivienda de Teià de la liquidación de la tasa por el servicio de alcantarillado del Ayuntamiento del Masnou**

A raíz de una queja tramitada por la institución, el Síndic tuvo conocimiento de que la empresa suministradora Sorea había incluido erróneamente en unas facturas de agua de una vivienda ubicada en Teià la tasa del servicio de alcantarillado del Masnou, a pesar de que aquella vivienda no estaba conectada a la red de alcantarillado del Masnou, pero sí a la red de suministro de agua de este municipio.

La empresa suministradora comunicó que devolvería el importe cobrado indebidamente durante 2017 y 2018 a todos los clientes afectados. A pesar de ello, el Síndic desconoce si en años anteriores también se produjo aquel error o si únicamente se han revisado dos años en vez de cuatro. Para estudiar este asunto abrió una actuación de oficio.



## ■ POLÍTICAS TERRITORIALES



## 16. LOS ALTOS NIVELES DE CONTAMINACIÓN DEL AIRE EN BARCELONA Y SU CONURBACIÓN: MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS ADMINISTRACIONES

El Síndic abrió una actuación de oficio para tratar la problemática derivada de los altos niveles de contaminación del aire en la ciudad de Barcelona y su conurbación, con el objetivo de analizar las medidas adoptadas por las administraciones para reducir, en concreto, la contaminación proveniente del tráfico de vehículos, ya sea con las medidas para los casos puntuales de contaminación ambiental o con las medidas de carácter estructural.

Hay que tener presente que el problema principal de contaminación en el área metropolitana de Barcelona es el dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>), que supera el límite de media anual que fija la Unión Europea. Un dato relevante es que el 80% del NO<sub>2</sub> del tráfico proviene de los vehículos diesel. Para cumplir con la normativa europea, hay que reducir el 30% de los vehículos según establece el Plan de Movilidad Urbana (PMU) 2013-2018. Para proteger la salud, esta reducción debería ser del 50%.

La Agencia Europea de Medio Ambiente estima que el 7% de las personas de ciudades de la Unión Europea vive en áreas donde la contaminación por NO<sub>2</sub> daña la salud, que resulta resulta en 68.000 muertes prematuras al año.

En el marco de la tramitación de la actuación de oficio, el Ayuntamiento de Barcelona informó sobre el Plan de mejora de la calidad del aire de Barcelona, y el Departamento de Territorio y Sostenibilidad facilitó la información relativa al Plan de actuación para la mejora de la calidad del aire.

En este contexto, debe destacarse la Cumbre de fecha 6 de marzo de 2017 para la calidad del aire, en la que la Generalitat de Cataluña, el Ayuntamiento de Barcelona, el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), la Diputación de Barcelona y los representantes locales de los 40 municipios de la zona de protección especial del ambiente atmosférico

acordaron los compromisos para reducir un 30% de las emisiones vinculadas al tráfico en un plazo de 15 años. El objetivo de las partes es trabajar conjuntamente para conseguir esta reducción para alcanzar gradualmente los niveles recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El estudio también analiza cuál es el protocolo de actuación en el supuesto que la Generalitat de Cataluña, que es quien tiene las competencias, declare un aviso preventivo por contaminación o un episodio ambiental de contaminación, puesto que es a partir de aquí cuando el Ayuntamiento de Barcelona pone en marcha su protocolo de actuaciones, que prevé una serie de acciones según los casos, desde campañas informativas hasta el refuerzo del transporte público y la aplicación de restricciones de circulación y de aparcamiento a los vehículos más contaminantes.

**Las restricciones temporales de circulación son una parte de las medidas adoptadas en la lucha contra la contaminación atmosférica**

En el caso de Barcelona, las restricciones de circulación dentro de la zona de bajas emisiones del ámbito de las rondas se aplican desde el mes de diciembre de 2017, y en caso de episodio de contaminación por NO<sub>2</sub>, los días laborables de lunes a viernes, de 7 a 20 horas. En años posteriores las restricciones se irán ampliando progresivamente hasta ser permanentes a partir de en 2020. Así, los turismos más contaminantes no pueden circular dentro de la zona de baja emisiones de las rondas de Barcelona.

La zona de bajas emisiones de Barcelona se centra en el término municipal de Barcelona, excepto el barrio de Vallvidrera, el Tibidabo y Les Planes, y la Zona Franca Industrial. También engloba ámbitos de los municipios circundantes de Sant Adrià de Besòs, Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat y Cornellà de Llobregat.

Inicialmente, la restricción afecta a turismos sin etiqueta de la Dirección General de Tráfico (DGT) y furgonetas anteriores a Euro1.

Durante 2017 quedaron exentas las motos, los camiones, los autocares, los autobuses y las furgonetas Euro 1, Euro 2 y Euro3. En este punto, hay que precisar que la norma Euro, que limita las emisiones contaminantes de los vehículos, se estableció en el año 1998 en la Unión Europea, como norma Euro 0. Desde entonces se han sucedido las normas Euro 1, 2, 3, 4, 5 y el actual Euro 6 (Euro 6 en vehículos pesados y Euro VI en turismos, de forma que se separan los límites de las emisiones de los vehículos de gasolina y diesel).

Quedan exentos de esta restricción de forma permanente los vehículos de personas con movilidad reducida, los servicios de emergencias (policía, bomberos, ambulancias) y los servicios esenciales (médico, funerario).

No obstante, a partir del 1 de diciembre de 2018, las motos sin etiqueta ambiental de la DGT no pueden circular por Barcelona durante los episodios de contaminación.

**Debe reducirse un 30% las emisiones asociadas al tráfico vial para alcanzar gradualmente los niveles recomendados por la OMS**

En el estudio elaborado también se analiza la situación de los vehículos diesel. En concreto, la clasificación de etiquetas de la DGT no considera las emisiones reales de los vehículos, puesto que identifica con etiquetas “ambientales” los diésels Euro 4, 5 y 6, que son motores altamente contaminantes. Algunos vehículos diesel Euro 6 emiten más NO<sub>x</sub> en condiciones reales de conducción que el Euro 5 o incluso los vehículos Euro 4. Sólo en torno a un 10% de los nuevos vehículos diesel Euro 6 de viajeros emiten NO<sub>x</sub> dentro de los límites legales, según un estudio llevado a cabo por *Transport & Environment*.

También se han puesto sobre la mesa las diferentes problemáticas como consecuencia de la entrada en vigor de estas medidas (personas jubiladas que no pueden hacer frente a la compra de un nuevo vehículo; la exención de los vehículos pesados o

transporte ligero, que afecta de forma especial a los vehículos de los particulares, y la demanda de excepciones para personas con movilidad reducida, pequeños transportistas de mercancías y marchantes, etc.). Además, también se han planteado otras quejas y consultas de carácter técnico.

Por este motivo, en el informe elaborado también se hace referencia a otras medidas adoptadas por las administraciones, además de las restricciones temporales de circulación, como la creación de las zonas de bajas emisiones, la incorporación de carriles VAO, el sistema de velocidad variable en los accesos a la ciudad de Barcelona, así como medidas para implantar, como son el fomento del uso de la bicicleta o del coche compartido (*car pooling*) y el uso de vehículos de energías alternativas, entre otros.

Por último, y con el objetivo de lograr que la contaminación proveniente de vehículos cumpla con los límites establecidos por los valores de referencia establecidos por la OMS y de la normativa vigente en Europa, el Síndic ha formulado recomendaciones dirigidas a las administraciones implicadas, de las que pueden destacarse las siguientes: la mejora de la conexión en la red de transporte público en el área metropolitana de Barcelona, el impulso del uso del vehículo eléctrico, el cierre del acceso de las zonas de la ciudad más contaminadas, la creación de un peaje de congestión, la potenciación del *park & ride*, junto con la incorporación de determinadas excepciones en algunos supuestos.



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

El Síndic recomienda que se aplique una batería de medidas para reducir la contaminación en Barcelona

17:09 pm · 4 ene. 2018

5 RETUITS 7 AGRADAMENTS

## 17. LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA: LA PERMISIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA IMPOSICIÓN DE TASAS DISUASIVAS

Un número importante de las quejas recibidas denuncian posibles casos de contaminación acústica y una cierta pasividad de las administraciones públicas cuando reciben la denuncia de las personas que sufren las molestias.

A pesar de que en los últimos años se ha avanzado mucho en materia de contaminación acústica y puede observarse una mayor sensibilización social para afrontar y corregir esta problemática, sigue existiendo una cierta tolerancia e incredulidad en referencia a los perjuicios que la contaminación acústica puede ocasionar a las personas afectadas.

Las quejas planteadas en materia de contaminación acústica señalan como principales fuentes del ruido las actividades industriales y recreativas, las terrazas de todo tipo de locales, los actos públicos al aire libre con motivo de fiestas mayores, conciertos u otras actividades extraordinarias que se celebran en emplazamientos, horarios y duración pocos adecuados, las relaciones de vecindad y la acumulación de personas de juerga en la calle hasta altas horas de la madrugada (principalmente jóvenes).

Todas las quejas tienen en común que la persona se ve afectada en la intimidad de su domicilio, su descanso y su calidad de vida. Es frecuente que en estos casos el Síndic recuerde a las administraciones que pueden verse afectados derechos fundamentales y que el derecho a un medio ambiente adecuado también implica el derecho a un medio acústicamente no contaminado y, por tanto, el derecho a vivir sin ruidos.

Como cualquier otro contaminante, el ruido ambiental requiere una actuación previa de la Administración competente para determinar el grado de afectación y el origen de las molestias. En consecuencia, la denuncia de la persona que sufre las molestias por ruido, además de ser un acto

de participación y colaboración ciudadana en el ejercicio de las funciones administrativas, constituye un presupuesto habilitador de la intervención administrativa.

Corresponde a los ayuntamientos (y, en su caso, a los consejos comarcales o entidades supramunicipales) la competencia sobre la inspección y el control de la contaminación acústica de las actividades, de los comportamientos ciudadanos, de la maquinaria y de los vehículos a motor.

En todo caso, la actuación inspectora debe ser ejercida por personal acreditado al servicio de la Administración pública o bien entidades de control debidamente autorizadas por la Generalitat con los requisitos y las condiciones que se establezcan por reglamento.

**Objetivar de forma correcta la contaminación acústica permite garantizar que la actuación de la Administración pública sea adecuada y eficaz**

La importancia de objetivar de forma correcta la contaminación acústica es capital para determinar si existe contaminación y garantizar que la actuación de la Administración sea adecuada y eficaz. Por otra parte, la objetivación del ruido requiere un instrumental concreto y unos conocimientos técnicos específicos que la persona que lo sufre es probable que no conozca.

Este año ha sido objeto de estudio el hecho de que algunos ayuntamientos recojan, en sus ordenanzas fiscales, la imposición de una tasa a la persona que denuncia un posible foco de contaminación acústica si los resultados de las mediciones sonométricas evidencian que los ruidos están por debajo del umbral permitido.

Ciertamente, en el caso de la contaminación acústica, de acuerdo con la disposición adicional 6ª de la Ley 37/2003, del ruido, las administraciones locales pueden establecer tasas para repercutir el coste de las mediciones sonométricas. Ahora bien, según la exposición de motivos de la mencionada ley, la disposición habilita a las entidades locales “para repercutir el coste de las inspecciones sobre el titular del correspondiente emisor acústico objeto de inspección”. En consecuencia, el Síndic no puede concluir que la habilitación también lo sea para imponer la tasa a la persona que denuncia las molestias.

La imposición de una tasa a la persona que denuncia un posible foco de contaminación acústica puede disuadir a las personas de la presentación de denuncias y, en consecuencia, puede resultar un obstáculo para obtener la prueba de un posible caso de contaminación acústica.

**La imposición de tasas a las personas denunciantes puede disuadir las de la presentación de denuncias sobre contaminación acústica**

Por otra parte, este hecho también puede ser contrario a los principios informadores de la política ambiental de la Unión Europea en este ámbito: el principio de cautela, la acción preventiva ante la contaminación, la corrección de los atentados al medio ambiente en la propia fuente y el principio de quien contamina paga.

En consecuencia, y dado que la imposición de una tasa a cargo de la persona denunciante para llevar a cabo la medición acústica puede ser contraria al marco jurídico vigente, el Síndic ha sugerido:

1. Que se modifiquen las ordenanzas municipales porque en ningún caso la persona que denuncia debe hacerse cargo del coste de la medición sonométrica que debe realizar el ayuntamiento en el marco de la actividad preventiva.
2. Que, si a partir de los resultados de la medición se constata que no existe contaminación acústica, es la propia Administración pública la que debe hacerse cargo del coste de las mediciones sonométricas.
3. Que, si las mediciones sonométricas concluyen que se produce un incumplimiento, de acuerdo con el principio de quien contamina paga, el ayuntamiento puede repercutir el coste a la persona propietaria del foco emisor mediante la incorporación de la tasa en las ordenanzas correspondientes.

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00047/2018  
En trámite

Actuación de oficio relativa al grado de protección actual del Parque Natural del Montseny

El 16 de diciembre de 2016, el Tribunal Supremo anuló el Plan especial de protección del Parque Natural del Montseny del año 2008, de modo que hasta que no se apruebe el nuevo plan, en todo aquello que no se oponga a las normas vigentes de carácter ambiental, territorial o urbanístico de aplicación, han recobrado vigencia los anteriores planes especiales aprobados en 1977 y 1978 por los municipios de la provincia de Barcelona y de Girona, respectivamente.

Tras más de un año de este pronunciamiento judicial, el Síndic inició una actuación de oficio para poder valorar cuál es el grado de protección actual del parque natural.

La posibilidad de las administraciones públicas de acordar la suspensión del otorgamiento de licencias municipales es una medida cautelar para evitar situaciones contrarias a la futura regulación que obedezcan a intereses económicos privados subyacentes y no a intereses generales de preservación del entorno. En consecuencia, las actuaciones de las administraciones implicadas en la preservación de los espacios naturales deben dar prevalencia a la protección ambiental por encima de la ordenación territorial y urbanística. Así pues, el Síndic recomienda a la Diputación de Barcelona, por un lado, que agilice los trámites para la elaboración del nuevo plan de protección del medio natural y del paisaje del Parque Natural del Montseny; y por el otro, que hasta que no se disponga de este instrumento específico de protección, acuerde la suspensión de la tramitación de los planeamientos, de los proyectos y del otorgamiento de las licencias y autorizaciones de forma cautelar y provisional, especialmente cuando las actuaciones previstas puedan afectar al ámbito declarado como reserva de la biosfera.

AO 00067/2018  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la preocupación ciudadana sobre los efectos para la salud y el medio ambiente de las emisiones electromagnéticas en las telecomunicaciones y los suministros

Hace ya años que el Síndic de Greuges recibe quejas que exponen la preocupación ciudadana por los efectos en la salud de las personas y en el medio ambiente de las ondas electromagnéticas que se utilizan en las telecomunicaciones.

Con el paso de los años la actuación de las administraciones ha ido en aumento y, en consecuencia, el Síndic ha resuelto las quejas recibidas a partir de la normativa vigente (por ejemplo, el Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas) y las herramientas o los informes a su alcance (por ejemplo, web de Gobernanza radioeléctrica de la Generalitat de Cataluña).

Sin embargo, se ha propuesto iniciar una actuación de oficio con el objetivo de poner al día herramientas, documentos, normativas e informaciones sobre los efectos en la salud y el medio ambiente de las últimas tecnologías al alcance de las personas en los ámbitos de las telecomunicaciones y el suministro eléctrico .

**AO 00110/2018**  
En trámite**Actuación de oficio para estudiar la legalidad de imponer una tasa para realizar mediciones sonométricas a la persona que denuncia un posible foco de contaminación acústica**

El Síndic ha tenido conocimiento de que algunas administraciones locales prevén en sus ordenanzas municipales la imposición de una tasa para realizar una medición sonométrica en el domicilio de la persona que denuncia un inmisión acústica, de modo que se impone la tasa a esta persona si el resultado de la medición sonométrica determina que el ruido se encuentra por debajo del nivel de tolerancia establecido en la normativa vigente. Cabe destacar que el importe de la tasa varía según el municipio.

Puesto que la imposición de una tasa a cargo de la persona denunciante puede ser contraria al espíritu de la normativa vigente, el Síndic sugiere, en primer lugar, que se modifiquen las ordenanzas municipales para que en ningún caso la persona denunciante tenga que hacerse cargo del coste de la medición sonométrica que debe realizar el Ayuntamiento en el marco de su actividad preventiva; en segundo lugar, que si los resultados de la medición constatan que no existe contaminación acústica la Administración pública sea quien se haga cargo del coste de las mediciones sonométricas, y en tercer lugar, que si las mediciones sonométricas concluyen que se produce un incumplimiento, de acuerdo con el principio de "quien contamina paga", el Ayuntamiento pueda repercutir el coste a la persona propietaria del foco emisor mediante la incorporación de la tasa en las ordenanzas correspondientes.

**AO 00139/2018**  
En trámite**Actuación de oficio para analizar las medidas destinadas a combatir los altos niveles de contaminación del aire en la conurbación de Barcelona**

El Síndic abrió una actuación de oficio para conocer de primera mano las medidas previstas para solucionar la problemática de la contaminación del aire, analizar las medidas adoptadas, ver cómo estas medidas pueden afectar a las personas y proponer mejoras, si procede.

La experiencia de otros países europeos demuestra que existen varias alternativas para reducir la circulación de vehículos en la ciudad y, en consecuencia, disminuir la contaminación del aire. Por ello, el Síndic recomienda a las administraciones que valoren diferentes actuaciones, como por ejemplo, entre otras, mejorar la conexión en la red de transporte público en el área metropolitana de Barcelona; impulsar de forma decidida acciones para fomentar el uso del vehículo eléctrico, por un lado con ayudas para la compra y sustitución de vehículos convencionales por este tipo de vehículo y por el otro creando en un plazo breve una red suficiente de puntos de recarga en la ciudad; crear un peaje de congestión, que ya funciona en ciudades como Londres, Oslo, Palermo, Estocolmo o Milán, y potenciar los aparcamientos de enlace (*park & ride*), tanto en el área metropolitana como en las entradas de la ciudad de Barcelona.

**AO 00168/2018**  
En trámite

**Actuación de las administraciones públicas para la protección de las praderas de posidonia**

El Síndic inició una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas para la protección de las praderas de posidonia.

A pesar de que se trata de una especie protegida dada la importancia de las praderas para la conservación del patrimonio natural y la biodiversidad, el Síndic ha tenido conocimiento del fondeo de embarcaciones de ocio en determinados lugares que no respetan esta protección y dañan la población de posidonia, sin que las administraciones competentes intervengan de forma suficiente para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de esta especie.

**AO 00178/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la solicitud de permiso de investigación minera de tungsteno en el Parque Natural del Alto Pirineo**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en referencia al permiso de investigación minera de tungsteno en el Parque Natural del Alto Pirineo que ha solicitado una empresa, en concreto en la zona del Port de Salau (Pallars Sobirà). La empresa también ha solicitado los permisos correspondientes para investigar en la región occitana del Arieja.

Puesto que esta institución tiene conocimiento de que la solicitud de autorización está en trámite de evaluación de impacto ambiental simplificada, ha solicitado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad información sobre este asunto y sobre el sentido de la evaluación de impacto ambiental que emitirá en este expediente.

**AO 00185/2018**  
En trámite

**Investigación relativa a los desprendimientos de tierra sobre el río Garona**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para investigar los desprendimientos de tierra que han provocado el vertido de arcilla al río Garona. Hay constancia de que el Conselh Generau d'Aran ha solicitado a la Confederación Hidrográfica del Ebro la adopción de medidas urgentes dada la grave afectación ecológica para el Garona y su fauna.



## 18. LA AFECTACIÓN DEL URBANISMO EN LOS DERECHOS DE LOS PARTICULARES

Con signos de recuperación económica y más disponibilidad de recursos por parte de las administraciones públicas, empieza a proliferar la ejecución de obras públicas. Se reanudan proyectos que habían quedado paralizados por la crisis económica y se acometen nuevos proyectos, con el objetivo de renovar, rehabilitar y regenerar el tejido urbano, así como ampliar y mejorar las infraestructuras y los servicios públicos.

Sin embargo, estos procesos de transformación no son pacíficos, ni en fase de decisión y planificación de la actuación ni en fase de ejecución, puesto que concurren intereses divergentes entre todas las partes implicadas y en ocasiones incluso conculcan derechos.

Así mismo, son generadores de numerosos perjuicios y molestias, más o menos previsibles, más o menos soportables, que, a pesar de tenerlas que aceptar en tanto que decae el interés particular ante el general, es necesaria una buena planificación y gestión para evitarlos al máximo y hacer posible la convivencia. Sobre todo, las administraciones deben garantizar que, en ningún caso, se sobrepase el límite del deber jurídico de soportar los perjuicios que puedan causarse.

Un ejemplo de afectación de derechos e intereses de terceros que va más allá de este deber legal es el caso de los Jardines de la Rambla de Sants. Las personas vecinas iniciaron protestas porque quedaban totalmente expuestas a las miradas de los peatones de la rambla. También les generaba una situación de peligro y de inseguridad, por la poca distancia con los balcones de las viviendas.

El Síndic constató varios niveles de afectación de los derechos de los propietarios de las fincas adyacentes a la rambla, en función de la distancia. En unas viviendas concretas, se vulneraba plenamente el derecho a la intimidad personal y familiar y a la seguridad. Tanto era así que los ocupantes tenían que vivir con las persianas bajadas. Al mismo tiempo, el mobiliario urbano agravaba la situación porque los bancos centrales estaban colocados encarados en las viviendas.

El derecho a la intimidad personal y familiar es un derecho fundamental (art. 18.1 CE), por lo que está revestido de una protección especial por el resto del ordenamiento jurídico, a la vez que tiene prevalencia sobre otros derechos jurídicamente protegidos. Las personas también tienen derecho a la seguridad (art. 17.1), y las corporaciones locales, en ejercicio de sus competencias, también están obligadas a garantizarlo.

**La Administración debe prever las afectaciones de los derechos de terceros y adoptar las medidas oportunas para evitarlas o restituir los derechos**

La proximidad a las viviendas era una situación conocida por la Administración desde la fase de estudio y redacción del proyecto, en tanto que era inherente a la propia estructura, puesto que se trataba de la cobertura del corredor ferroviario. Sin embargo, ni en esta fase, ni en las posteriores de ejecución de las obras y de diseño de la rambla, se tuvo en consideración la afectación de los derechos de terceros para evitar la problemática. Esta situación podría haberse evitado con una planificación y un diseño de la rambla adecuados.

El Síndic consideró que eran necesarias actuaciones severas por parte de la Administración e incluso un nuevo planteamiento del diseño y de la ordenación de la rambla que diera una respuesta adecuada a la situación existente y la problemática generada. Instó al Ayuntamiento de Barcelona a adoptar de forma inmediata las medidas necesarias para restituir los derechos vulnerados y preservar las viviendas de las miradas de terceros y otras posibles intromisiones ilegítimas.

En las fases iniciales de planificación y elaboración de los proyectos es fundamental la participación de las personas vecinas, que son las que mejor conocen sus necesidades y las posibles afectaciones que pueden derivarse para sus derechos e intereses. Sin embargo, esta participación

debe ser real y efectiva, por lo que debe garantizarse el acceso y la transparencia en la información, una escucha activa de las propuestas y demandas vecinales, y una valoración exhaustiva y motivada de ésta basada en criterios de interés general.

**Hay que una actitud proactiva en la escucha y valoración de las propuestas y quejas ciudadanas para que puedan resolverse las molestias**

En cuanto a la fase de ejecución y la convivencia con las obras, las administraciones, a través de las empresas que realizan las obras, o en ejercicio de su función de tutela, deben invertir esfuerzos para garantizar toda la calidad de vida y el bienestar que sean posibles; definir estrategias que permitan afrontar la problemática derivada de la ejecución de las obras; prever las afectaciones que puedan producirse; planificar los medios para evitar o minimizar al máximo las molestias y los perjuicios que sean previsibles; ejercer un control periódico sobre la efectividad de las medidas, y establecer los mecanismos que permitan solucionar de forma ágil y eficaz los problemas que se producen.

Las personas deben disponer de una información clara, amplia y precisa de todos los términos de ejecución de las obras con suficiente antelación para que puedan efectuar las previsiones y adaptaciones oportunas en su vida y sus negocios. Y, así mismo, se les debe informar de las modificaciones y afectaciones que vayan produciéndose en el transcurso de las obras y que no se hayan podido prever.

Más allá de la difusión de la información por medios que fácilmente puedan llegar a las personas vecinas, como son carteles, prensa, web del Ayuntamiento, etc., sería conveniente establecer un canal directo o punto de encuentro donde las personas

podieran consultar información, presentar quejas y sugerencias, y obtener una respuesta adecuada. Así mismo, sería necesario habilitar un espacio de interlocución y diálogo con las personas o sus representantes, o algún mecanismo de participación ciudadana que permitiera una comunicación fluida y la inclusión de las personas en la toma de decisiones que les afectan.

En todo caso, las personas deben disponer de un mecanismo que les garantice una atención personalizada y en que puedan exponer las incidencias y los problemas específicos con que se encuentran en el día a día, y poder obtener una respuesta ágil y eficaz de la Administración que resuelva la situación planteada.

Por último, hay que tener en consideración que las personas más vulnerables son las que resultarán más afectadas por la ejecución de las obras. Por ello, hay que tener una atención y una sensibilidad especiales a sus necesidades, especialmente en caso de personas con movilidad reducida, niños, personas mayores y personas con discapacidad, intentando planificar la mejor movilidad posible, facilitando itinerarios practicables y asegurando la movilidad de forma segura y accesible.



### Queja 05390/2017

Los comerciantes de El Prat de Llobregat presentaron una queja por el retraso en la ejecución de las obras de remodelación y servicios de las aceras y los perjuicios que esto les ocasionaba.

El Síndic formuló unas consideraciones y unas sugerencias en el Ayuntamiento de El Prat a fin de minimizar los perjuicios en la realización de las obras públicas, así como establecer vías de rápida y fácil comunicación y resolución de conflictos.

También informó a las personas de su derecho a ser indemnizadas por las administraciones públicas correspondientes por toda lesión de sus bienes y derechos, siempre y cuando sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, excepto los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar.

### Quejas 00875/2018 y 00905/2018

Dos años después de la inauguración de los Jardins de la Rambla en el mes de agosto de 2016 y la actuación de oficio llevada a cabo por esta institución, en relación con la vulneración de derechos que se producía (AO 192/2016), los propietarios de las viviendas más afectados consideran que no se han restituido sus derechos vulnerados.

Señalan que las medidas adoptadas por la Administración no son suficientes para garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar y a la seguridad, ni están consensuadas con las personas afectadas. También exponen que la Administración no da respuesta a sus escritos ni reclamaciones.

El Síndic de Greuges ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que efectúe una nueva valoración de las medidas a adoptar para restituir los derechos vulnerados, que lleve a cabo actuaciones de diálogo, información y asistencia a todas las personas afectadas a fin de consensuar medidas que sean satisfactorias para resolver la problemática existente, y que dé respuesta expresa a las instancias, escritos, peticiones o sugerencias que presenten las personas vecinas.

## 19. LA CONECTIVIDAD DE LOS NÚCLEOS RURALES

Uno de los motivos que genera más quejas de las personas que viven en núcleos rurales es el estado de los caminos y de las carreteras que los conectan con las poblaciones donde están situados los servicios más básicos. Se trata de lugares donde para ir a la escuela, al instituto, a los equipamientos sanitarios, al trabajo, a la Administración, a los comercios, e incluso para poder acceder a locales de ocio, es necesario utilizar vehículos. Así mismo, las vías de conexión tienen un papel relevante en las explotaciones agrarias y forestales y en situaciones de emergencia y de protección civil, como son la prevención y la lucha contra el fuego y en caso de aguaceros. En algunos de estos lugares, el clima es un factor que en determinadas épocas del año dificulta los desplazamientos y a la larga estropea los pavimentos. Algunas de estas quejas, que en principio parecían resueltas después la intervención del Síndic, vuelven a plantearse pasados unos años.

Es habitual que en el mantenimiento y la conservación de estas infraestructuras confluyan las competencias de diferentes administraciones. Cuando el Síndic se dirige a ellos, todos los organismos consultados coinciden en el mal estado del camino o de la carretera objeto de la queja y de los accesos a las poblaciones afectadas. Pero el obstáculo principal que alegan para adoptar una solución definitiva, que en ocasiones debería consistir en una intervención integral, es la falta de recursos para poder hacer frente a las obras necesarias.

**La satisfacción de algunos de los derechos constitucionales de los residentes en zonas rurales depende de la existencia de infraestructuras adecuadas**

Debe recordarse que los ayuntamientos, las entidades menores descentralizadas y los consejos comarcales han sufrido fuertemente los recortes presupuestarios a raíz de la crisis

financiera y económica. A pesar de que el artículo 93.1 del Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del patrimonio de los entes locales, prevé que la titularidad de los bienes conlleva la obligación de conservarlos y mejorarlos, en muchos casos no pueden asumir esta obligación. Por esto, se trata de problemas que nunca se acaban de resolver definitivamente aunque se realicen actuaciones puntuales para paliarlos, en ocasiones con la propia colaboración vecinal. Llega un momento en que tapar agujeros y desbrozar los márgenes de las carreteras tienen unos efectos, necesarios para poder transitar temporalmente con un mínimo de condiciones, pero son soluciones provisionales.

Estas deficiencias en la conectividad de los pueblos supone un agravio para las personas que residen en ellos, puesto que empeora sus condiciones de vida. Debe pensarse que la satisfacción de varios de sus derechos constitucionales o la consecución de los principios rectores de la política social y económica van vinculados a la existencia de las infraestructuras adecuadas para poder ejercerlos. En este sentido, y a modo de ejemplo, hay que recordar que el Plan de desarrollo rural de Cataluña para el período 2014-2020 se centra en fomentar el arraigo y el desarrollo económico y social de los jóvenes en el medio rural y a contribuir a la reactivación económica y la creación de ocupación. Para conseguir estos objetivos, hay que establecer unas infraestructuras aptas por la movilidad de la población. El Estatuto establece como principio rector en el artículo 46.4 que: “Los poderes públicos deben velar por la cohesión económica y territorial aplicando políticas que aseguren un tratamiento especial de las zonas de montaña”. Además, debe tenerse presente que la Administración deberá responder de cualquier daño que pueda causarse a las personas o a sus bienes debido al mal estado de un camino público, de acuerdo con el artículo 106.2 de la Constitución.

**Para abordar esta problemática, hay que reforzar aún más las relaciones entre administraciones con competencias concurrentes**

El Síndic ha constatado en las quejas que tienen por objeto esta problemática que, para abordarla, hay que reforzar aún más las relaciones entre administraciones con competencias concurrentes. En este sentido, el Síndic recuerda que entre los principios que rigen la actuación administrativa, de acuerdo con el artículo 31 de la Ley de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas en Cataluña, está el de colaboración

y cooperación y el de buena fe y confianza legítima de las personas que se dirigen a la Administración para pedir que se solucione su agravio. Así pues, las administraciones deben establecer un orden de prioridades en las obras de reparación de los caminos y de las carreteras para poder meterlas en los presupuestos. Por tanto, deben establecerse los criterios que rigen el orden de las actuaciones y el calendario previsto para ejecutarlas.

### Queja 02356/2016 y otras

El Síndic vuelve a recibir quejas de residentes de Malmercat, Tornafort y Puigforniu que en el año 2011 ya plantearon el mal estado de un tramo de la carretera L-5131. Sugiere al Ayuntamiento de Soriguera, al Consejo Comarcal del Pallars Sobirà, al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y a la Diputación de Lleida que se valoren conjuntamente los trabajos que hay que ejecutar para arreglar el camino definitivamente y que se determine la financiación de la intervención integral. Todas las administraciones implicadas han aceptado estas sugerencias y han llevado a cabo diferentes actuaciones para su cumplimiento. En estos momentos, el Síndic efectúa su seguimiento.

## 20. LA DIMENSIÓN HUMANA DEL URBANISMO

Es innegable la incidencia que tiene el diseño urbanístico en la vida de las personas. Este presupuesto se evidencia en las quejas recibidas en materia de urbanismo y movilidad. Los problemas planteados son muy diversos y se derivan de la insuficiencia del alumbrado en las calles, de la configuración de los espacios públicos, de una falta de mantenimiento de las vías, o de la ordenación del tráfico o del estacionamiento.

El artículo 3 del Texto refundido de la Ley de urbanismo define el desarrollo urbanístico sostenible, como “la utilización racional del territorio y el medio ambiente”. No obstante esta perspectiva tan focalizada en la preservación medio ambiental, debe tenerse en cuenta que el concepto de *sostenibilidad* es más amplio y que también incluye aspectos sociales y económicos. El artículo 14 de la Constitución establece que todo el mundo es igual ante la ley y que no puede prevalecer discriminación alguna por razón de sexo o de cualquier otra condición o circunstancia personal como la edad o las discapacidades físicas o psíquicas. Este precepto debe traducirse en término urbanístico.

**Los ayuntamientos deben urbanizar de acuerdo con los principios del derecho a un urbanismo armonioso y sostenible**

La Nueva Agenda Urbana, aprobada por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible (HABITAT III) en Quito el 20 de octubre de 2016 y refrendada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 23 de diciembre de 2016, parte de la base de que la organización del espacio, la accesibilidad y el diseño urbano pueden promover u obstaculizar la igualdad e inclusión. Así pues, es necesario que el objetivo del desarrollo urbano o rural sea la persona y facilite la realización de los derechos humanos y fundamentales, de forma que todo el mundo pueda desarrollarse plenamente y llevar una vida digna y adecuada.

Así mismo, los municipios que han suscrito la Carta Europea de Salvaguardia de los Derechos Humanos en la Ciudad han asumido el compromiso de garantizar el derecho a un urbanismo armonioso y sostenible. En consecuencia, deben promover la creación de espacios públicos seguros, inclusivos, accesibles, verdes y de calidad como zonas multifuncionales para facilitar la interacción social y la inclusión, la salud y el bienestar, el intercambio tanto económico como cultural, y el diálogo entre la diversidad de personas y culturas.

Las quejas plantean, directa o indirectamente, las carencias del urbanismo en los aspectos mencionados. La labor del Síndic debe tender a velar por que los ayuntamientos, a la hora de urbanizar, lo realice de acuerdo con los principios del derecho a un urbanismo armonioso y sostenible. Y, sobre todo, instar a los municipios que forman parte de la Carta Europea a ejecutar los compromisos que han adquirido sobre el papel.

**Las personas no pueden desarrollarse plenamente en las urbanizaciones con déficits**

Sin embargo, en las urbanizaciones con déficits es donde más lejos está esta sostenibilidad urbanística. Como todos los años, una parte muy importante de las quejas hacen referencia a problemas que se plantean en estos asentamientos. Son lugares donde las calles están diseñadas para el tráfico en vehículos. Las aceras, en caso de que existan, son estrechas, están estropeadas por las raíces de los árboles, por una ejecución deficiente de las obras de urbanización o por una falta de conservación, de forma que no cumplen con los mínimos de accesibilidad. No existen espacios de juego común que no sean los interiores de las parcelas privadas. Por razones especulativas, el planeamiento sitúa las zonas verdes o libres en terrenos que no son aprovechables para la edificación, como son los barrancos. Las escuelas, los institutos y los centros de salud están lejos y el transporte público, si existe, es precario, puesto que los usuarios potenciales no son suficientes para garantizar la rentabilidad del servicio.

No existe la necesaria percepción de seguridad para transitar sin miedo por las vías. Por un lado, debido al poco tráfico vecinal; y, por otro lado, por las propias condiciones de las calles. La falta de cuidado de la vegetación que las invade desde las parcelas crea zonas fuera de la visibilidad de los peatones. No siempre hay alumbrado público y, si hay, a menudo no funcionan todas las farolas para economizar gastos, por falta de mantenimiento o por vandalismo. Hay parcelas vacías, sin construcciones o con edificaciones, acabadas o no, abandonadas por el efecto de la crisis. En estas urbanizaciones, pues, es imposible la socialización de las personas y la autonomía de determinados colectivos. No son lugares que ofrezcan las condiciones necesarias para llevar una vida digna y adecuada y para que quien sea residente pueda ejercer sus derechos fundamentales.

**Debe evitarse un uso especulativo del suelo que propicie asentamientos sin servicios**

El Síndic, en la actuación de oficio 2093/2013, ya puso de manifiesto este problema que se arrastra desde hace muchos años. En estos momentos, aún no

se ha dotado el ordenamiento jurídico de los instrumentos necesarios para resolverlo. Por tanto, aún no se han cumplido todas las sugerencias que el Síndic formuló en aquella resolución. Por otra parte, también se ha constatado que la presión sobre el territorio se va despertando a raíz de los primeros indicios de recuperación económica en Cataluña. Hay que actuar con cautela y evitar las consecuencias negativas del tratamiento consumista y especulativo del suelo que inspiró el urbanismo en Cataluña hasta esta última crisis económica y financiera y que dio lugar a la proliferación de estos asentamientos sin servicios.



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

El Síndic reclama a les administracions que garanteixin la preservació i la sostenibilitat del territori de forma proactiva

12:21 pm · 5 juny 2018

8 RETUITS 4 AGRADAMENTS

### Queja 01477/2017

La interesada, cuidadora de una persona mayor, explica que, a pesar de que la finca donde vive tiene número de una calle, el portal está en otra. Los servicios de emergencias sanitarias y los servicios de correos y mensajería tienen dificultades para encontrarlo. El Ayuntamiento, que señaló que se estaba estudiando una modificación en la numeración de la calle, aceptó la sugerencia del Síndic de señalar de forma provisional en la calle la situación real del portal.

### Queja 05328/2018

Una vecina del municipio de Lleida se dirige al Síndic de Greuges para exponer que se han plantado árboles junto a las farolas de su calle y que las hojas de los árboles tapan la luz, de forma que la acera de noche está a oscuras. A raíz de la reclamación que formuló al Ayuntamiento de Lleida, los servicios municipales podaron las ramas, pero al crecer volvía a plantearse el problema. Se trata de una persona de ochenta años que tiene miedo de salir de casa cuando oscurece para no tener un accidente. El Síndic recordó al Ayuntamiento de Lleida que había suscrito la Carta Europea de Salvaguardia de los Derechos Humanos en la Ciudad. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia del Síndic de modificar el sistema de iluminación de las calles para mejorar la percepción de seguridad de los peatones.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00075/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa al proyecto del Ministerio de Fomento para mejorar la N-230 en la Val d'Aran

El Síndic ha sido informado de que los ayuntamientos de los municipios de la Val d'Aran consideran que la alternativa presentada por el Ministerio de Fomento para arreglar la N-230 puede suponer un gran impacto ambiental y cerraría el municipio de Vielha como un cinturón lleno de viaductos. El síndic de Aran destaca la necesidad de efectuar una nueva propuesta unánime para que Fomento decline ejecutar esta alternativa.

**AO 00142/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa al cambio de ubicación del CAP Dr. Lluís Sayé de Barcelona

El Síndic de Greuges ha sido informado de que desde hace unos años se están estudiando alternativas para reubicar el CAP Dr. Lluís Sayé porque se ha quedado pequeño y no reúne las condiciones de accesibilidad necesarias. Parece que se ha trabajado en diferentes opciones y que finalmente el Ayuntamiento de Barcelona tiene previsto ubicarlo en el espacio de la antigua Capilla de la Misericordia. Sin embargo, con anterioridad (2013) el Ayuntamiento de Barcelona y el MACBA habían firmado un convenio para ceder este espacio al museo.

**AO 00146/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la modificación del plan de ordenación urbanística municipal de Begur - sector de Aiguafreda

El Síndic ha sido informado que el Ayuntamiento de Begur aprobó una modificación puntual del plan de ordenación urbanística municipal (POUM) que afecta al sector de Aiguafreda, entre otros. Según han manifestado actividades ecologistas, el POUM ampararía la construcción de más de cuatrocientas viviendas y tres hoteles en este sector.

Puesto que al Síndic le preocupan los efectos irreversibles que un urbanismo no sostenible puede producir en el territorio, ha abierto una actuación de oficio para investigar este asunto.

**AO 00147/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la afectación de intereses particulares por la ejecución de obras públicas

El Síndic ha sido informado de que se están ejecutando obras de construcción de salidas de emergencia del túnel de la línea de alta velocidad que conecta las estaciones de Sants y de la Sagrera por las calles de Mallorca y Provença. También ha recibido varias quejas de personas afectadas por las obras que se están ejecutando en el cruce de las calles Mallorca y Nàpols.

Puesto que en determinados casos la ejecución en la calle de obras públicas puede afectar a los intereses de los comerciantes, el Síndic ha abierto una actuación para investigar la posibilidad de establecer sistemas de compensaciones.

## 21. EL RESCATE BANCARIO Y LA SAREB

A lo largo de los últimos años, el Síndic ha venido reiterando que la principal problemática con que se encuentran las administraciones públicas a la hora de dar respuesta a la creciente demanda de vivienda social es la falta de un parque de viviendas sociales suficiente y la consiguiente necesidad de su ampliación.

Para lograr este objetivo, es clave conocer el papel que podría haber tenido la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, SAREB), y el que aún podría tener, a la hora de coadyuvar a paliar, con su patrimonio inmobiliario, el déficit actual de vivienda social.

El informe *El derecho a la vivienda: cuestiones urgentes*, que el Síndic presentó al Parlamento de Cataluña en el mes de febrero de 2018, incorpora, como anexo, un estudio específico sobre las causas que dieron lugar a la crisis financiera, el rescate bancario posterior y la repercusión económica que ha tenido para la ciudadanía. En este estudio también quedó debidamente reflejado que la creación de la SAREB fue concebida por el Gobierno del Estado como un mero instrumento de política financiera, pero no social.

De este informe, se desprende cómo la imprudente actuación de las entidades financieras, agravada por la falta de ejercicio por parte del Banco de España de sus funciones de supervisión, y por la tardía reacción del Estado a la hora de reconocer la grave situación de crisis, ha conllevado que el coste del rescate bancario, que ha tenido que asumir la ciudadanía en conjunto, haya sido cerca de los 43 mil millones de euros.

**El rescate bancario ha tenido un coste económico para la ciudadanía de más de 42 mil millones de euros**

La creación de la SAREB tenía como objetivo que el sector financiero le pudiera transferir todos sus activos inmobiliarios devaluados, de forma que pudiera comercializarlos para recuperar, para la hacienda pública, el máximo posible. Incomprensiblemente, el legislador no previó ninguna obligación de destinar a políticas sociales una parte de estos inmuebles.

**El Gobierno del Estado debería legislar sobre la obligación de la SAREB de ceder una parte de su patrimonio inmobiliario para el alquiler social**

A la vista de ello, ya desde el momento de su creación, en el año 2012, el Síndic advirtió que, en la medida en que todos los inmuebles que debían ser traspasados a la SAREB provenían de entidades financieras que habían sido intervenidas y saneadas con dinero público, el Gobierno del Estado también habría tenido que legislar sobre la obligación de la SAREB de ceder, al menos, un 30% de sus viviendas para destinarlas al alquiler social.

Cabe señalar que si esta demanda del Síndic hubiera estado atendida, la grave situación de emergencia residencial de los últimos años no habría tenido la magnitud y la afectación actual.

Actualmente, la SAREB es considerada una de las inmobiliarias con más propiedades de suelo de España. Entre su activo inmobiliario figuran, al menos, 54.000 viviendas, además de suelo susceptible de ser urbanizado y también suelo urbanizado, estando las principales ubicaciones de los activos inmobiliarios de la SAREB, precisamente, en Cataluña.

No obstante lo anterior, el informe sobre el rescate bancario y la SAREB publicado por esta institución en el mes de febrero de 2018 muestra la escasa voluntad de la SAREB de contribuir a resolver las dificultades actuales para acceder a una vivienda asequible. La SAREB tiene acuerdos vigentes con ayuntamientos para ceder viviendas dirigidas a colectivos en situación de emergencia social y al programa social de vivienda para un total de 4.000 unidades, de las cuales ya se

habían comprometido 2.300 al final de 2016. Dado el valor medio de los activos inmobiliarios según los datos de la SAREB, las viviendas comprometidas representan sólo el 0,88% sobre los activos y un escaso 1,5% si alcanza la cifra de 4.000 cesiones.

El Síndic considera que se está a tiempo de corregir la situación actual y de posibilitar que la plusvalía generada también revierta en el conjunto de la ciudadanía.

Para posibilitarlo, y a la vista del ínfimo número de viviendas cedidas voluntariamente

por la SAREB a las administraciones para ser destinadas a políticas de vivienda, el Síndic considera que no queda ninguna otra alternativa que el Gobierno del Estado legisle sobre la obligación de la SAREB de ceder al menos un 30% de sus viviendas para destinarlas al alquiler social.

A tal fin, el Síndic ha planteado ante el Parlamento de Cataluña la necesidad de impulsar una proposición de ley para presentarla en el Congreso de los Diputados.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic insta a las administraciones a que se coordinen para que la SAREB ceda un 30% de vivienda social

13:58 pm · 12 nov. 2018

3 RETUITS 3 AGRADAMENTS



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic reclama que la plusvalía generada por la SAREB revierte en el conjunto de la ciudadanía y contribuya a hacer efectivo el derecho a una vivienda digna <http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=1> ...

13:58 pm · 28 feb. 2018

2 RETUITS 8 AGRADAMENTS

## 22. LA FALTA DE UN PLAN DE CHOQUE PARA RESOLVER LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL

De acuerdo con los datos publicados por la Agencia de la Vivienda de Cataluña en su informe de marzo de 2018, son más de 116.000 las solicitudes inscritas en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial (en adelante RSHPO) de Cataluña, lo que significa que en estos momentos en Cataluña hay más de 116.000 unidades de convivencia que han acreditado una necesidad de vivienda y que esperan una respuesta de la Administración.

Del número total de solicitudes inscritas, el 68% se corresponde a solicitudes provenientes de la demarcación de Barcelona, lo que permite concluir –como así también lo señala el informe publicado por el Observatorio Metropolitano de la Vivienda de Barcelona en el mes de febrero de 2018– que, a pesar de que la problemática de acceso a la vivienda es generalizada en toda Cataluña, afecta, sobre todo, al ámbito metropolitano de la ciudad de Barcelona.

Las quejas recibidas este año constatan, además, un incremento significativo de las situaciones de emergencia social y económica. Se trata de situaciones graves y sobrevenidas de pérdida de la vivienda habitual, principalmente como consecuencia de procedimientos judiciales de desahucio, que requieren una respuesta inmediata por parte de la Administración a la hora de valorar la situación de emergencia social y a la hora de proveer, en su caso, de una vivienda social a las personas afectadas.

**El déficit de viviendas sociales no permite dar respuesta ni siquiera a las situaciones de emergencia social**

A pesar de que, de acuerdo con la normativa reguladora, la vía ordinaria de acceso a una vivienda protegida es a través del RSHPO, la realidad demuestra que el acceso a una vivienda social por razón de situación de emer-

gencia social, previa valoración favorable de la mesa de emergencias correspondiente, ha pasado a ser, en la práctica, la vía habitual de adjudicación de viviendas sociales.

Las quejas recibidas muestran que las mesas de emergencia no dan respuesta a un gran número de situaciones de necesidad de vivienda, que, a pesar de que no se trata de casos de pérdida de la vivienda habitual, también son muy graves.

Las mesas de emergencias están desbordadas por el incremento de las necesidades de vivienda y los plazos de resolución son excesivamente largos. Al mismo tiempo, la demora excesiva en la asignación de una vivienda después de que la mesa haya dictado una valoración favorable, sobre la que ya advirtió el Síndic el año pasado (AO 239/2017), lejos de resolverse, se ha incrementado.

**Es necesario un plan de choque para afrontar las situaciones de emergencia residencial**

De las consideraciones anteriores, se desprende que las principales vías de acceso a una vivienda social (Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial y mesas de emergencias) no dan respuesta a las necesidades de vivienda actuales, principalmente, por la falta de viviendas que permitan dar respuesta a la demanda de vivienda social, hasta el punto que con el parque de viviendas social existente no puede darse respuesta ni siquiera a las situaciones de emergencia social.

A la vista de ello, el Síndic considera imprescindible e improrrogable la aprobación de un plan de choque para dar solución a las situaciones de emergencia residencial motivadas por la pérdida de la vivienda u otras causas graves de necesidad de vivienda. Este plan de choque debería prever, como mínimo, lo siguiente:

- Un sistema ágil de valoración y resolución de las situaciones de emergencia que no exceda del plazo máximo de un mes.

- Recursos residenciales temporales adecuados, como viviendas de corta estancia, para dar respuesta a la necesidad de realojamiento temporal o de urgencia mientras no esté garantizado el realojamiento definitivo de las personas afectadas.
- La revisión de la eficacia del protocolo de actuación suscrito entre el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, la Administración de la Generalitat y los colegios de abogados y de procuradores, con el fin de garantizar la actuación previa de la Administración y el realojamiento de las personas afectadas antes de que se produzca la situación de lanzamiento y la consiguiente pérdida de la vivienda.
- La disposición de un número de viviendas suficientes para garantizar el realojamiento definitivo de las personas afectadas por una situación de emergencia residencial.

**Deben adoptarse políticas de vivienda más estructurales que tengan en cuenta el carácter supramunicipal del derecho a la vivienda**

Todo ello, sin perjuicio de la adopción de políticas de vivienda más estructurales y a largo plazo que permitan dar respuesta

a las necesidades futuras de vivienda. Para posibilitarlo, hay que aprobar el Plan territorial sectorial de vivienda, siendo necesario establecer un plan de actuación conjunto de la Administración autonómica y la local, con colaboración del tercer sector y con los recursos públicos necesarios, que tenga en cuenta el principio de solidaridad urbana y el carácter supramunicipal del derecho a la vivienda.

Con la finalidad anterior, el Síndic valora muy positivamente las líneas de financiación pública aprobadas este año por la Agencia de la Vivienda de Cataluña, con la colaboración del Instituto Catalán de Finanzas, para favorecer la promoción de viviendas con protección oficial en régimen de alquiler y para la adquisición de viviendas, por la vía del tanteo y retracto, para destinarlas a alquiler social.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic constata el déficit de vivienda social y pide más coordinación entre administraciones y un mayor esfuerzo para darle respuesta

13:58 pm · 11 mayo 2018

6 RETUITS 8 AGRADAMENTS

### Queja 09415/2017

Queja relativa a la situación de exclusión residencial en que se encuentra la promotora de la queja, derivada de la situación de ocupación sin título habilitante de una vivienda titularidad de la SAREB y de la consiguiente imposibilidad de acceder a los suministros básicos.

Dada la situación planteada, y teniendo en cuenta los diferentes indicadores que concurren en este caso (situación de precariedad económica, condición de víctima de violencia doméstica, situación de discapacidad legalmente reconocida, el estado de salud, físico y psíquico, que se ve agravado por la situación de inestabilidad residencial a que da lugar la falta de regularización de la situación de ocupación de la vivienda y la consiguiente imposibilidad de acceder al suministro eléctrico), el Síndic sugirió a la Agencia de la Vivienda de Cataluña (AVC) y al Ayuntamiento de Martorell la necesidad de trabajar conjuntamente con el fin de intentar llegar a un acuerdo de alquiler social con la SAREB, en el marco del convenio de cesión de viviendas formalizadas entre la SAREB y la AVC.

Subsidiariamente, y en caso de que no fuera posible llegar a un acuerdo de alquiler social con la entidad propietaria de la vivienda, el Síndic sugirió que se trasladara el caso a la Mesa de emergencias para que realizara la valoración, y también que se llevara a cabo una actuación conjunta de ambas administraciones en la búsqueda de una vivienda, en caso de que la resolución de la Mesa fuera favorable.

Ambas administraciones comparten la preocupación de esta institución sobre la necesidad de encontrar una solución a la situación de exclusión residencial planteada e informan al Síndic sobre el inicio de actuaciones de mediación con la SAREB, con el fin de alcanzar un acuerdo de cesión del uso de la vivienda en favor de la AVC que facilite un posterior acuerdo de alquiler social con la persona interesada. Todo ello, sin perjuicio de que en caso de que no fuera factible la asunción de ningún acuerdo en los términos indicados, se valorarían otras opciones como son el realojamiento de la persona afectada en una vivienda del parque público o, en su defecto, del parque privado, mediante la aplicación del Programa 60/40, previa valoración del caso por la Mesa de emergencias.

### Queja 01718/2018

Una familia del municipio de Badalona, que incluye a dos menores de edad, uno de ellos discapacidad, plantea al Síndic la necesidad urgente de acceder a una vivienda social, dada la inminente pérdida de su vivienda habitual, como consecuencia de un procedimiento judicial de desahucio.

En el informe del Ayuntamiento de Badalona se expone la situación de vulnerabilidad en que se encuentra la familia y del seguimiento que llevan a cabo los servicios sociales municipales. Sin embargo, en el informe municipal no se especifican las actuaciones llevadas a cabo para valorar la aparente situación de emergencia residencial y para darle respuesta.

A la vista de ello, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Badalona el traslado del caso a la Mesa de valoración para situaciones de emergencias económicas y sociales en el ámbito de la vivienda para que efectúe una valoración, y también le recuerda la necesidad de prever y garantizar el realojamiento de urgencia de esta familia, en el caso hipotético de que se produzca la pérdida de la vivienda habitual sin que antes se haya podido garantizar el acceso a una vivienda asequible, así como su acompañamiento social.

En respuesta a las sugerencias del Síndic, el Ayuntamiento de Badalona ha informado que los servicios sociales municipales han trasladado el caso a la Oficina de Vivienda y que, una vez aportada la documentación solicitada, se ha trasladado el caso a la Mesa de emergencias. Al mismo tiempo, el Ayuntamiento informa de la previsión de garantizar, si es necesario, el alojamiento temporal de la familia y la cobertura de sus necesidades.

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00207/2018  
En trámite

### Análisis sobre la suficiencia del control público en referencia al uso, la cesión y la venta de las viviendas con protección oficial

La normativa reguladora de las viviendas con protección oficial impide la especulación con viviendas que han recibido subvenciones públicas y que deben ser destinadas a garantizar el derecho a la vivienda de aquellas personas que, de lo contrario, no podrían acceder a una vivienda en el mercado privado. Así pues, las viviendas protegidas están sujetas, mientras esté vigente el plazo de cualificación de vivienda con protección oficial, a toda una serie de limitaciones, tanto a su uso, como a su cesión o transmisión.

El Síndic, sin embargo, ha sido informado de situaciones de fraude y de actuaciones indebidas en referencia al uso, la cesión y la venta de viviendas con protección oficial.

En el *Informe sobre el acceso a la vivienda social* que el Síndic presentó en el mes de noviembre de 2015 en el Parlamento de Cataluña ya se advertía sobre esta problemática y sobre la necesidad de incrementar el control público, y se recomendó la creación de un servicio administrativo específico para la gestión del parque público de viviendas de titularidad pública que, entre otros, llevara a cabo inspecciones periódicas para garantizar que las viviendas se destinan a domicilio habitual y permanente. Para seguir analizando esta problemática, el Síndic ha abierto una actuación de oficio.

■ CONSUMO



## 23. EL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y EL BONO SOCIAL

Durante 2018 los suministros básicos –y, en especial, la electricidad– han vuelto a ser protagonistas de la intervención del Síndic en el ámbito de los servicios básicos, universales o de interés general. Especialmente, hay dos elementos que cabe destacar a la hora de contextualizar las quejas que presentan las personas en esta materia. En primer lugar, la progresiva electrificación de la sociedad conlleva que la calidad del servicio eléctrico sea un elemento capital, sobre todo en cuanto a la garantía de continuidad y de no interrupción del suministro. Junto a ello, el aumento de los precios de este suministro básico en el último año representa un problema para muchas personas y familias en situación de vulnerabilidad, lo que pone de manifiesto que el fenómeno de la pobreza energética persiste.

**La pobreza energética se ve acentuada por el aumento del precio de la electricidad en el último año**

El bono social de la electricidad es una herramienta que puede ayudar en parte a las personas vulnerables a asumir el coste del suministro. En 2017 el Síndic ya apuntó que la aprobación por el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, de una nueva normativa reguladora la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, conllevaba un procedimiento para gestionar el bono que era complejo y confuso. Así mismo, se preveía que esta dificultad se agravaría por tratarse de procedimientos y actuaciones que debían ser impulsados por personas vulnerables y que implicaban a administraciones y empresas de varios niveles y competencias.

**Percibir una pensión de viudedad ya no es un requisito para disponer del bono social**

Desgraciadamente, las quejas recibidas durante el año 2018 han confirmado esta previsión y han puesto de manifiesto la exclusión del bono social eléctrico de colectivos que, como las personas perceptoras de pensiones de viudedad, disfrutaban de esta ayuda en la factura eléctrica según la normativa anterior, vigente desde 2009. La necesidad de renovar la solicitud del bono social durante el año 2018 a todas las personas que lo tenían reconocido anteriormente también ha sido una fuente de quejas, especialmente por los problemas que genera la tramitación de la solicitud ante las empresas comercializadoras de electricidad. A esto, se suma la dificultad que tienen algunas personas vulnerables para reunir y enviar toda la documentación que es necesario presentar a la empresa (como fotocopia del NIF o NIE del titular y de todos los miembros de la unidad familiar, incluyendo a los mayores de catorce años con capacidad de obrar y los menores de catorce años que tengan).

**Hay que informar adecuadamente de los trámites para solicitar el bono social**

La complejidad inherente del mercado eléctrico y la dificultad de la persona consumidora media para entender el papel de cada uno de los actores también afecta al bono social. Así, por ejemplo, el Síndic ha recibido quejas por la falta de aplicación del bono social a personas que tienen el suministro contratado en el mercado libre y que no han sido informadas adecuadamente de la necesidad de que, para tener aplicado el bono social en la

factura eléctrica, debe contratarse previamente el suministro con una empresa comercializadora de último recurso, es decir, debe contratarse el PVPC (precio voluntario por el pequeño consumidor), que es el contrato eléctrico regulado.

Por último, en el año 2018 la normativa eléctrica también ha incorporado dos novedades relevantes que permitirán resolver algunas problemáticas que habían motivado numerosas quejas. De acuerdo con la modificación introducida por el Real Decreto 897/2017, los servicios adicionales que hayan sido contratados por la persona consumidora junto con el suministro de electricidad (como seguros diversos o servicios de mantenimiento de instalaciones y electrodomésticos) deben rescindirse al mismo tiempo que el suministro de electricidad, a menos que la persona consumidora indique expresamente lo contrario en el momento de finalizar el contrato.

**Las personas vulnerables sufren más dificultades para renovar el bono social eléctrico**

Por otra parte, el Real Decreto ley 15/2018 ha incorporado a la legislación del sector eléctrico la prohibición de que las empresas comercializadoras de electricidad hagan publicidad no solicitada en visitas domiciliarias sobre sus productos, excepto en caso de que la persona destinataria lo haya solicitado. Las comercializadoras eléctricas tampoco pueden llevar a cabo prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa (“venta a puerta fría”).



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

El Síndic reclama que se simplifique y el procedimiento para solicitar el nuevo bono social y se concrete su alcance entre la población vulnerable

11:56 pm · 16 ene. 18

10 RETUITS 9 AGRADAMENTS

### Queja 07156/2018

Esta queja ejemplifica las dificultades burocráticas a que deben enfrentarse las personas vulnerables que quieren que se les aplique el bono social en las facturas de la electricidad y que el Síndic ha denunciado ampliamente, especialmente en cuanto a su solicitud y renovación.

En concreto, en esta queja se planteó el caso de una persona a quien se denegó el bono social porque no marcó la casilla de autorización en que la persona titular y todos los miembros de la unidad familiar autorizan tanto a la empresa comercializadora como al entonces Ministerio de Energía Turismo y Agenda Digital a comprobar el cumplimiento del requisito de rentas previstas en el artículo 4 de la orden ministerial que desarrolla la regulación del bono social. La gestión de la queja por parte del Síndic permitió detectar esta carencia, a pesar de que el promotor de la queja se vio obligado a tramitar de nuevo la solicitud, a cumplimentar los formularios correctamente y a presentar toda la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos para acceder al bono social.

### Queja 07544/2018

La promotora de la queja expuso que, a raíz de aumentar la potencia eléctrica contratada de 0,7 kW, se le dejó de aplicar el bono social. El Síndic solicitó información a la empresa Endesa, que revisó las actuaciones realizadas y comprobó que la modificación contractual de aumento de potencia se llevó a cabo dentro de los plazos legales.

Al mismo tiempo, la empresa suministradora garantizó la aplicación del bono social a la promotora de la queja, dado que la potencia contratada de su vivienda es inferior a 10 kW y continúa cumpliendo los requisitos para ser beneficiaria del bono social eléctrico, tal y como establece el Real Decreto 897/2017.

### Queja 07878/2018

La promotora de la queja, de nacionalidad rusa, expone la disconformidad con la respuesta recibida de Endesa en cuanto a la solicitud del bono social, puesto que se le deniega porque no aporta documentación acreditativa de su estado civil. Un vez llevadas a cabo las investigaciones pertinentes, se constataron carencias en la legalización de la documentación que acredita el estado civil de la persona solicitante de otro estado (en este caso, Rusia).

Dada la normativa estatal sobre el reconocimiento y la validez de los documentos emitidos en otro país y el hecho de que la normativa reguladora del bono social (Real Decreto 897/2017 y Orden ministerial ETU/943/2017) exige que se aporte un documento expedido por la autoridad competente sobre el estado civil de la persona solicitante, el Síndic trasladó la queja al Defensor del Pueblo para que analizara la procedencia de la regulación en estos casos.

## 24. LAS PRÁCTICAS DE COBRO DE DEUDAS DE LOS SUMINISTROS BÁSICOS

El Síndic ha recibido quejas por las prácticas de gestión de cobro de deudas de suministros básicos que llevan a cabo empresas privadas (agencias de recobro), que actúan por cuenta de empresas suministradoras, en referencia a personas que se encuentran en situación de pobreza energética. Estas quejas relatan acoso telefónico, con llamadas o mensajes de texto, y recepción de escritos de reclamación de la deuda advirtiendo de la interposición de actuaciones judiciales o de la inclusión de los datos personales en registros de solvencia económica.

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 (en adelante Ley 24/2015), supuso un paso al frente a la hora de reconocer el derecho a los suministros básicos a las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial, así como a la hora de establecer una obligación a las administraciones públicas sobre la necesidad de garantizar el ejercicio efectivo de este derecho de acceso a los suministros básicos.

Por coherencia con lo previsto en la normativa, el Síndic entiende que no es aceptable que una persona que está en situación de pobreza energética, y que así ha sido acreditada legalmente, se vea sometida a una actuación de persecución en reclamación de una deuda en concepto de suministros básicos por parte de una empresa suministradora, cuando esta empresa es plenamente conocedora de la situación de riesgo de exclusión residencial.

**Las empresas suministradoras no deben ceder a terceras empresas las gestiones de reclamación de la deuda de los consumidores vulnerables**

Y aún es menos aceptable que estas actuaciones de reclamación de la deuda se lleven a cabo a través de agencias de recobro de deudas. Estos casos deberían ser valorados directamente por las propias empresas suministradoras, dada la situación de vulnerabilidad en que se encuentran estas personas, las cuales tendrían que recibir, tanto por parte de la Administración como por parte de las empresas suministradoras, la información y el apoyo necesario para poder encontrar solución a la situación de pobreza energética en que se encuentran. Hay que recordar que el Código de Consumo de Cataluña establece la necesidad de garantizar una atención especial y preferente a los colectivos especialmente protegidos.

Así mismo, la Agencia Catalana del Consumo debería iniciar actuaciones de investigación para determinar si algunas de las actuaciones de las empresas suministradoras o agencias de cobro de deudas respecto a las personas en situación de vulnerabilidad pueden vulnerar los derechos de los consumidores establecidos en la normativa de consumo.

Por otra parte, la Ley 24/2015 no sólo garantiza el derecho de acceso a los suministros básicos a las personas en situación de riesgo de exclusión residencial, sino que también incluye la necesidad de aplicar las ayudas necesarias para no generar una deuda a la persona o unidad familiar en riesgo de exclusión residencial.

**La Agencia Catalana del Consumo debe investigar si se vulneran los derechos de los consumidores vulnerables en las gestiones de cobro de deudas**

Si bien la normativa no establece una condonación total de la deuda en referencia a las personas en situación de riesgo de exclusión residencial, sí prevé la obligación, tanto en referencia a la Administración como en referencia a las empresas suministradoras, de ofrecer ayudas a fondo perdido o descuentos notables en la facturación.

Sin embargo, la falta de desarrollo reglamentario de la Ley 24/2015 y la falta de acuerdos entre la Administración y las compañías suministradoras sobre cuáles deben ser estos descuentos o ayudas y sobre quién debe asumirlos está agravando la situación en que se encuentran las personas en situación de pobreza energética, que van acumulando una deuda en concepto de suministros básicos a la que no pueden hacer frente.

Por esto, el Síndic propone que las empresas suministradoras no cedan a terceros ni la deuda ni las gestiones de reclamación de la deuda generada por el impago de los suministros básicos de las personas que han acreditado debidamente que se encuentran en una situación de riesgo de exclusión residencial. Esta recomendación no excluye la obligación de las empresas suministradoras de supervisar la actuación de las empresas que subcontratan para la gestión del cobro de deudas pendientes y garantizar una actuación ética y sin malas prácticas.

### Es urgente desarrollar reglamentariamente la Ley 24/2015

En paralelo, el Síndic recomienda en la Agencia Catalana del Consumo que inicie las actuaciones de investigación pertinentes para poder averiguar si algunas actuaciones de las empresas suministradoras o las agencias de cobro

de deudas pueden haber infringido la normativa de defensa de los consumidores y, por tanto, haber vulnerado sus derechos, especialmente atendiendo a la situación de vulnerabilidad en que se encuentran estas personas.

Por último, el Síndic recuerda que hay que desarrollar reglamentariamente la Ley 24/2015, en cuanto a la necesidad de garantizar ayudas a fondo perdido y descuentos notables en el pago de los suministros básicos a las personas en situación de riesgo de exclusión residencial. El Síndic también considera que es inaceptable la demora por parte de las administraciones públicas y de las compañías suministradoras a la hora de formalizar los acuerdos o convenios correspondientes que permitan garantizar la aplicación de estas ayudas y descuentos.



Síndic de Greuges   
@sindicdegreuges

El Síndic insta a las administraciones a garantizar las ayudas contra la pobreza energética previstos por ley

9:15 am · 29 nov. 2018

1 RETUITS 4 AGRADAMENTS

### Quejas 05927/2018

El promotor de la queja dispone del informe de acreditación de riesgo de exclusión residencial vigente y denuncia las prácticas acosadoras por parte de las compañías de suministros de energía y despachos especializados en recobros de deudas de estas empresas. En concreto, el promotor de la queja muestra su disconformidad con este acoso constante por parte de las empresas de recobros y despachos de abogados que subcontratan estas compañías para reclamar las cantidades pendientes, a través de llamadas indiscriminadas, SMS que reclaman el pago de la deuda de forma urgente y cartas que advierten del inicio de un procedimiento judicial inmediato.

A raíz de las actuaciones llevadas a cabo por el Síndic, la empresa Endesa rectificó su actuación en cuanto a las actuaciones de gestión de cobro de la deuda, que han pasado a ser asumidas directamente por Endesa y no por terceras empresas.

## 25. EL ALTA DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA

El acceso al servicio de suministro de agua y saneamiento de forma asequible es fundamental para el ejercicio del derecho humano al agua y al saneamiento. En este sentido, hay que recordar que en 2010 las Naciones Unidas declararon el derecho al agua potable y al saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos, es decir, "el derecho de todo el mundo a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico".

El suministro de agua potable se configura legalmente como un servicio público de titularidad municipal y de prestación obligatoria. En consecuencia, es el ayuntamiento de cada municipio el responsable de proveer este servicio y de reglamentar la prestación, con independencia de cuál sea la forma de gestión establecida de acuerdo con la normativa vigente.

**Es necesario un reglamento que regule la prestación del servicio municipal de abastecimiento de agua potable en que se definan claramente los derechos y deberes**

El reglamento del servicio, como norma reguladora de los derechos y los deberes de los usuarios, resulta una herramienta fundamental, que, además de dotar de seguridad jurídica a la administración titular del servicio, actúa como garantía de las personas que son receptoras del mismo. Por esto, es necesario que los municipios dispongan de un reglamento que regule la gestión y prestación del servicio municipal de abastecimiento de agua potable en el que se determinen las relaciones entre los varios actores que intervienen, se establezcan los derechos y las obligaciones básicas de cada una de las partes, así como todos los otros

aspectos técnicos, medioambientales, sanitarios y contractuales propios del servicio público. Por tanto, en el reglamento deben quedar correctamente definidas cuáles son las obligaciones de la persona solicitante o usuaria del servicio como garantía de seguridad jurídica. En este sentido, el Síndic ha recordado que hay que facilitar el acceso al reglamento, siendo conveniente publicarlo en la web municipal para que sea fácilmente accesible y consultable.

En algunas de las quejas recibidas referentes a la contratación del servicio de suministro de agua ha quedado patente la falta de regulación clara en el reglamento del servicio municipal de agua sobre quién debe financiar el coste que conlleva el alta del servicio. En este sentido, el Síndic ha recordado la necesidad de regular los derechos y las obligaciones de los usuarios o peticionarios del servicio en el reglamento, evitándose la remisión al pliego de cláusulas administrativas de la concesión para que la persona consumidora pueda conocer sus obligaciones mediante la consulta del reglamento.

Así mismo, también se han planteado quejas relativas al coste que conlleva el alta y a los diferentes conceptos que se exigen. En carácter general, cuando se solicita el alta al servicio de suministro de agua, la entidad suministradora entrega un presupuesto para la conexión de la vivienda o local a la red del servicio de suministro de agua, o bien también se han planteado quejas en que directamente se ha entregado una factura en que se incluyen los de derechos de conexión del agua, la instalación y venta del contador y la fianza, además del IVA, sin ninguna otra información, ni justificación de los conceptos que se facturan.

**Hay que incluir en los presupuestos o facturas de alta del servicio la referencia de la aprobación de los precios que se detallan**

Hay que recordar que, de acuerdo con los artículos 123-2 y 253-2 del Código de Consumo, las personas consumidoras tienen derecho a recibir un presupuesto en que debe constar,

al menos, la identidad y la dirección del prestamista, las operaciones que deben llevarse a cabo, el importe, el plazo de validez, la fecha aproximada y la duración prevista de realización del servicio. En este sentido, el Síndic ha recordado que el presupuesto debe ser suficientemente detallado, debiendo incluir la referencia de la aprobación de estos precios de forma clara y con la información del lugar donde pueden consultarse.

Es habitual que en las facturas periódicas que se emiten en referencia al servicio de suministro se observen las referencias normativas de cada uno de los conceptos que incluye aquella factura, pero, a raíz de las quejas recibidas, el Síndic ha observado que no sucede lo mismo en los presupuestos que se entregan para las altas de los suministros, ni en las facturas que se emiten por aquel concepto. Incluso, ha constatado las dificultades para obtener esta información de la entidad titular del servicio y, una vez obtenida, para identificar de forma inequívoca cada concepto con el precio.

**Las relaciones entre prestamista y usuario deben configurarse atendiendo a la claridad de la información y al principio de transparencia**

En este sentido, el Síndic ha señalado que los precios y conceptos que consten en un presupuesto o factura para el alta en el servicio de suministro de agua deben ser debidamente aprobados por la entidad local. En consecuencia, en algunas de las quejas tramitadas, ha sugerido que se revisen cada uno de los conceptos detallados en los presupuestos para comprobar que están debidamente regulados, y en caso de que se confirme la falta de regulación, que se excluyan del presupuesto o de la factura.

Por último, hay que recordar que las relaciones entre el prestamista del servicio y la persona usuaria deben configurarse con una atención especial a la claridad de la información y al principio de transparencia, siendo necesario reforzar los mecanismos de información a la persona consumidora para garantizar sus derechos. También hay que poner énfasis en que, con independencia del modelo de gestión del servicio que se haya escogido, el ente local, como titular del servicio, y que mantiene las potestades de dirección, supervisión y control de la prestación del servicio, debe preservar el buen funcionamiento, el interés público y los derechos de las personas, teniendo en cuenta también que la persona consumidora no tiene capacidad de elegir compañía suministradora.

**Queja 03335/2017**

La promotora de la queja expone que envió una solicitud al Ayuntamiento de Àger pidiendo si el presupuesto que le había entregado la entidad suministradora para dar de alta el servicio de suministro de agua en su inmueble, que consideraba excesivo, se ajustaba a las tarifas acordadas por el Ayuntamiento con la compañía suministradora.

El Ayuntamiento le indicó el enlace en el que podía consultar el reglamento del servicio, pero no le dio ninguna otra información sobre si los precios fijados en el presupuesto que se adjuntaba a la solicitud se adecuaban o no a los precios aprobados y publicados.

El Síndic consultó el reglamento y observó que no aparecen todos los conceptos a que se hacía referencia en el presupuesto. Además, de la lectura de las tarifas reguladas en el reglamento y de los precios fijados en el presupuesto no podía determinarse de forma inequívoca si se habían aplicado correctamente.

Por esto, el Síndic sugirió, por un lado, que se justificaran a la persona interesada cada uno de los importes expresados en el presupuesto, de forma que se la informara de la aprobación de cada una de las tarifas que se detallaban; y, por otro lado, que, con carácter general, se adoptaran las medidas oportunas para que en los presupuestos que se entreguen a las personas interesadas se hagan constar los diferentes conceptos de forma clara y consten justificados los precios.

### Queja 04844/2017

El promotor de la queja expone el desacuerdo con el presupuesto entregado por la compañía referente a la conexión al servicio de agua de una nave.

Por un lado, se comprobó que el reglamento del servicio establecía que el uso del agua es industrial cuando se utiliza en el proceso productivo y, por el otro, que la ordenanza, en cuanto a los derechos de conexión, no establecía ningún otro uso que no fuera doméstico o industrial. En consecuencia, la entidad suministradora, para confeccionar el presupuesto, aplicó los derechos de conexión industrial para todas las altas no domésticas con independencia de si se utilizaba o no el agua en el proceso productivo. Para el cálculo de los derechos de conexión se tuvo en cuenta que las horas efectivas de trabajo de una industria eran 12 horas diarias, cuando la promotora de la queja había expuesto que la jornada en la nave era de 8 horas diarias y que el agua solo la necesitaban para uso sanitario.

Una vez estudiado el caso planteado, el Síndic sugirió que: se revisaran las tarifas de los derechos de conexión aprobadas para que, en su caso, en los suministros de agua de uso industrial o asimilable se establecieran diferentes tarifas dependiendo del uso del agua y de la actividad que se tiene que desarrollar en el inmueble, de forma que quedaran claramente justificados los importes de las tarifas y el concepto por el que se reclama su importe; que se revisara la factura emitida referente al alta del agua de la nave, a fin de que se tuviera en cuenta el horario de apertura de la nave y que el agua no intervendría en ningún proceso de producción, y que se modificara el artículo 20 del Reglamento del servicio municipal de agua para equiparar los usos del agua a los que establece el texto refundido de la legislación en materia de agua. Las sugerencias fueron aceptadas.

### Queja 05047/2018

Una persona se queja del presupuesto que le ha entregado la entidad suministradora para dar de alta el servicio de suministro de agua de un inmueble porque considera que el importe presupuestado es excesivo.

El Síndic sugiere que se revisen los conceptos detallados en la factura que estén justificados y, en concreto, los derechos de conexión presupuestados, puesto que, una vez consultadas las ordenanzas fiscales publicadas en la web municipal, no se ha localizado la aprobación de la tasa por los derechos de conexión. En caso de que la tasa no esté debidamente regulada, el Síndic sugiere que se anule de la factura. Así mismo, dado que no consta que el municipio disponga de reglamento del servicio municipal de agua, también le sugiere que lleve a cabo las actuaciones que sean oportunas para valorar la aprobación de un reglamento del servicio.

## 26. LA FALTA DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES EN REFERENCIA AL TOP MANTA

El febrero de 2016, el Síndic presentó el informe *El comercio irregular en la vía pública*, que recogía las diferentes implicaciones (económicas, fiscales, de ocupación del espacio público, de salud pública y consumo, etc.) del fenómeno conocido como *top manta*. Este informe se elaboró al amparo del artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, que determina que el Síndic de Greuges tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades de las personas que reconocen la Constitución y el Estatuto, y a tal fin, supervisa la actividad de la Administración de la Generalitat y de la Administración local. Así, el Síndic actuó de oficio al constatar el crecimiento del fenómeno en diferentes municipios y su afectación al espacio público, entre otros.

El informe proponía varias actuaciones a las administraciones en la línea de tres conclusiones principales y apuntaba que este fenómeno, si bien puede ser socialmente entendible, debe ser abordado por las administraciones de una forma decidida y coordinada, puesto que no deja de ser una actividad irregular en todos sus aspectos: una venta de productos falsificados, de forma irregular y en espacios no autorizados para el comercio.

**Se precisa decisión y coordinación de todas las administraciones para afrontar el fenómeno del top manta**

Como consecuencia del informe, las administraciones especialmente afectadas solicitaron al Síndic que tomara la iniciativa de convocar una reunión con ayuntamientos, Administración de la Generalitat y Delegación del Gobierno del Estado en Cataluña. El Síndic así lo hizo y convocó una reunión en fecha 12 de julio de 2016.

En esta primera reunión, se puso de manifiesto la poca coordinación entre administraciones, y entre diferentes

servicios que dependen de ellas, que afectaba al fenómeno del top manta como actividad irregular y a los manteros como personas necesitadas de alternativas dignas. Al mismo tiempo, también se manifestó la conformidad en el análisis y las recomendaciones y conclusiones del informe del Síndic:

1. Las administraciones públicas no deben permitir el top manta, puesto que se trata de una actividad ilegal, más próxima a los entramados mafiosos que a la pobreza de los más vulnerables.
2. Es necesaria una actuación decidida por parte de las administraciones públicas contra las organizaciones que importan y controlan las logísticas de distribución de productos falsificados.
3. Es necesario que las administraciones públicas encuentren, conjuntamente con los agentes sociales, las salidas laborales o, en su caso, los recursos y prestaciones sociales para los vendedores del top manta que lo necesiten.

En una segunda reunión que tuvo lugar el 22 de noviembre de 2016, se constató que se habían llevado a cabo actuaciones de coordinación, pero no las necesarias.

**El Gobierno debe trabajar en un plan de choque que garantice a los manteros la integración social y una salida laboral digna**

De nuevo, una vez transcurridos casi dos años de la primera reunión, y después de constatar que el fenómeno del top manta no solo no disminuía, sino que, por el contrario, se incrementaba, se volvió a pedir que el Síndic impulsara la coordinación entre las administraciones afectadas, lo que se hizo en las reuniones de fechas 17 de marzo de 2017 y 12 de julio de 2018.

En estas reuniones se manifiesta de nuevo la complejidad del problema y la dificultad de ponerle remedio, cuando, además, se ha incrementado y se constata que los

manteros se trasladan de las ciudades o pueblos donde se actúa para evitar la actividad a los sitios donde la permisividad es más evidente. En las dos reuniones se reitera que las conclusiones del informe del Síndic requieren una clara voluntad política de actuar.

En el ámbito social, es necesario dar oportunidades de trabajo y acompañamiento social a las personas que lo requieran. Por tanto, en opinión del Síndic, el Gobierno debe trabajar en un plan de choque que garantice a los manteros la integración social y una salida laboral digna.

Como ya se señalaba en el Informe 2016, es evidente que deben llevarse a cabo acciones coordinadas contra las mafias que importan ilegalmente los productos; acciones por parte de los cuerpos y las fuerzas de seguridad que no consta que se hayan llevado a cabo de una forma sistemática y que son las únicas que sirven para poner freno a las mafias.

**Hay que trasladar a los consumidores de forma efectiva que el top manta no se ajusta a los principios de consumo responsable**

Las administraciones deben actuar con los manteros que ocupan la vía pública como con cualquier otro ciudadano, con los mismos derechos y las mismas obligaciones. Por tanto, las administraciones y los agentes de la autoridad deben actuar para hacer cumplir la ley en todos sus aspectos (de consumo, de comercio, de patentes y marcas, etc.). No actuar debidamente es una negligencia de las administraciones en el deber de hacer cumplir las leyes.

Y las personas consumidoras tienen que tener plena conciencia de que adquieren productos falsificados y que lo hacen de una forma irregular, por lo que es necesario proponer que la Agencia Catalana del Consumo y la Dirección General de Comercio destinen personal inspector en relación al top manta, dado que no se ajusta ni al principio de consumo responsable que recoge la Ley 22/2010, del Código de Consumo de Cataluña, ni a las finalidades de la Ley 18/2017, de comercio, servicios y ferias.

Por todo ello, el Síndic continuará trabajando para instar a las administraciones públicas para que actúen en los términos expuestos.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic reclama medidas urgentes y efectivas para evitar la venta irregular en la vía pública

9:15 am · 12 jul. 2018

1 RETUITS 4 AGRADAMENTS



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic constata la falta de actuación y la permisividad de las administraciones frente al top manta y pide actuaciones urgentes

9:15 am · 26 oct. 2018

7 RETUITS 10 AGRADAMENTS

## 27. ACTOS Y COMPORTAMIENTOS INCÍVICOS EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

El transporte público se ha convertido un espacio donde diariamente se producen una pluralidad de hechos incívicos protagonizados por algunas personas que son usuarias del servicio.

Podría decirse que el incivismo forma parte de una escala gradual que se extiende hasta la comisión de actos delictivos, y en algunos casos la frontera entre qué puede ser cualificado como acto incívico y qué podría ser tipificado como delito es difusa. Por este motivo, el incivismo y, en mayor medida, los delitos se relacionan con la seguridad, siendo ambos caras de la misma moneda.

A raíz de quejas presentadas por personas usuarias, el Síndic ha tenido conocimiento de los actos incívicos más frecuentes. Entre los más denunciados está poner los pies en los asientos, no ceder los asientos a las personas mayores, mujeres embarazadas o gente con problemas físicos o movilidad reducida, sentarse en el suelo, fumar en los espacios de intercambio, llevar perros sin bozal, no ubicar las bicicletas en los espacios habilitados, escuchar música sin auriculares y llevar los efectos personales de una forma que moleste al resto de personas usuarias.

Las quejas recibidas siempre tienen un doble denominador común: por un lado, señalan unos determinados perfiles como potencial y realmente incívicos; y, por otra parte, reclaman de la Administración y las empresas concesionarias del servicio una mayor implicación para adoptar medidas de seguridad que permitan reducir al máximo la comisión de este tipo de actos.

**En el transporte público se producen actos y comportamientos incívicos con mayor o menor intensidad**

Dentro de los comportamientos incívicos mencionados anteriormente, hay dos que, por su carácter más evidente y objetivo, requieren una mención especial, como son llevar perros sin bozal y el transporte de bicicletas.

Las condiciones generales de utilización del servicio de Cercanías de Cataluña, Transports Metropolitans de Barcelona y de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya permiten el transporte de animales domésticos de forma gratuita, siempre y cuando la ocupación de los vehículos lo permita. Aun así, deben ir bajo custodia de la persona usuaria, que será responsable de los daños que puedan ocasionar al resto de viajeros.

Concretamente, los perros deben llevar bozal y deben estar sujetos en todo momento con correa, debiendo garantizar la persona que los lleva que los animales están identificados en los registros municipales correspondientes. Los perros lazarillo y los que son utilizados por personal de seguridad privada tienen autorización para viajar sin ningún tipo de limitaciones.

**El bozal y la correa son imprescindibles para llevar perros en los transportes públicos**

En cuanto al transporte de bicicletas, las condiciones de los diversos medios de transporte varía. En el caso de Cercanías de Cataluña y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, pueden transportarse bicicletas de forma gratuita siempre y cuando la ocupación de los trenes lo permita. Las bicicletas no plegables deberán ubicarse en un espacio debidamente reservado y señalizado. Las bicicletas plegables son consideradas equipaje de mano y, por tanto, deben estar bajo custodia de la persona usuaria, a efectos de garantizar la seguridad y la comodidad del resto de viajeros. Las condiciones generales de utilización de Transportes Metropolitans de Barcelona permiten el transporte de bicicletas plegables, debidamente plegadas, sin ningún tipo de restricción, tanto en los autobuses como el metro.

En cambio, sí existen restricciones en cuanto a las bicicletas no plegables. En los autobuses no está permitido su transporte y en el metro, a pesar de que pueden transportarse, se han fijado días y franjas horarias en que se prohíbe su transporte.

**El espacio público deben poder ser compartido por las personas usuarias del servicio en igualdad de condiciones**

Las sugerencias que ha formulado el Síndic a la Administración, y, más concretamente, a las empresas concesionarias de los medios de transporte públicos siempre se han dirigido en dos direcciones: por un lado, mantener una constante inversión en campañas de información, rechazo y denuncia ante actuaciones y comportamientos incívicos; y, por otra parte,

aumentar la presencia del personal de seguridad, debidamente formado y con herramientas necesarias para evitar las molestias que puedan causar estos comportamientos al resto de viajeros.

A pesar de que la Administración y las empresas aceptan las sugerencias en este sentido, a menudo aluden motivos de índole económica y material que dificultan la implementación de medidas destinadas a erradicar los comportamientos incívicos.

Por este motivo, el Síndic insiste en la necesidad de efectuar un análisis a fondo de la situación, determinar los trayectos, horarios y lugares conflictivos, con el objetivo de ampliar y de reforzar los servicios de seguridad en los espacios o las circunstancias en que inicialmente pueda preverse una mayor incidencia de hechos incívicos, puesto que el hecho de disfrutar de un viaje seguro y tranquilo debe ser un bien y un derecho compartido por todos los actores.

## ACTUACIONES DE OFICIO

### AO 00053/2018 Finalizada

#### Actuación de oficio para analizar los motivos del incremento de la tarifa del agua por parte d'Aigües Ter-Llobregat

El Síndic tuvo conocimiento de que el Consejo de Administración de la Agencia Catalana del Agua había acordado el 28 de diciembre de 2017 incrementar en un 11,8% la tarifa del servicio de abastecimiento de agua en alta que suministra Aigües Ter-Llobregat. Por este motivo, y puesto que el suministro de agua es un servicio de carácter esencial y necesario para la vida cotidiana, se abrió una actuación de oficio para analizar los motivos de este incremento y la repercusión que tendrá en el consumidor final.

Posteriormente, sin embargo, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado de la decisión de mantener el régimen tarifario del año 2017, con efectos desde el 1 de enero de 2018, hasta que no se apruebe la nueva tarifa que tiene que aplicar el Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

### AO 00069/2018 Finalizada

#### Actuación de oficio relativa al corte de suministro de agua y electricidad en una finca de Tarragona

El Síndic inició una actuación de oficio con el fin de analizar el corte en el suministro de agua en una finca de Tarragona. Parece que las personas que residían en la finca abonaban las cuotas del servicio de abastecimiento de agua directamente al administrador de la finca, y este no las satisfacía a la compañía suministradora. También hay constancia de que la finca no tiene suministro de energía eléctrica en los espacios comunes desde hace más de cinco años.

El Ayuntamiento informó de que la suspensión del suministro de agua se había producido por una acumulación de deuda de la comunidad que no se había pagado a pesar de haberse reclamado. La compañía distribuidora planteó la posibilidad de efectuar el pago parcial de la deuda, con el compromiso de pagar el resto a plazos. A pesar de ello, la comunidad no ha realizado actuación alguna para asumir esta deuda. Puesto que no consta que la persona titular del contrato esté en situación de vulnerabilidad, la compañía considera que ha actuado de acuerdo con lo que establecen el Reglamento de servicio de agua de Tarragona y la Ley 24/2015 de pobreza energética.

En cuanto al suministro eléctrico, la empresa distribuidora informó que en 2010 se había dado de baja el suministro de las zonas comunes de esta finca por impago. Con posterioridad, no se ha efectuado ninguna solicitud de contratación del suministro eléctrico en esta finca.

A la vista de esta información, el Síndic dio por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

**AO 00078/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la regulación de una tarifa especial para casos de fuga de agua en el municipio de Sant Vicenç de Montalt**

Al Síndic no le consta que Sant Vicenç de Montalt tenga regulada una tarifa para casos de fuga en las instalaciones interiores del abonado, ni consta que esté prevista ninguna bonificación ni ningún tratamiento especial para estos supuestos en el Reglamento del servicio municipal de suministro de agua que pueda consultarse en la web de Sorea. Así, cuando un consumo elevado no ha sido voluntario sino fruto de una fuga fortuita en la red individual del usuario, la penalización del consumo con un precio superior pierde su sentido y, por lo tanto, el Síndic considera que este consumo excesivo debería facturarse de forma bonificada en referencia a las tarifas establecidas.

En consecuencia, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt, por un lado, que valorara regular un tratamiento tarifario excepcional en los supuestos de fuga por caso fortuito; y, por el otro, que le informara sobre la aprobación del reglamento del servicio municipal de agua y que adoptara las medidas oportunas para publicar en la web municipal tanto el reglamento como las tarifas aprobadas.

Posteriormente, el Ayuntamiento informó que en el mes de mayo de 2017 Sorea había presentado una tarifa de fuga que desde entonces también se aplica al exceso de consumo respecto a los mismos períodos de los años anteriores. También informó que el Reglamento del servicio data del año 1992 y está publicado en la página web de Sorea, y que, en respuesta a la sugerencia del Síndic, se ha publicado en la web del Ayuntamiento tanto el Reglamento como las tarifas vigentes aprobadas.

**AO 00081/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas y las empresas afectadas en relación con una incidencia en la línea de Cercanías R16**

El Síndic ha tenido conocimiento de que el día 2 de abril de 2018 el tren de la línea R16 que efectuaba el trayecto Tortosa-Barcelona salió con la mitad de los vagones habituales. La acumulación de personas dentro de los vagones y la cantidad de personas que se encontraban en los andenes de las estaciones provocaron retrasos en el servicio, y muchos usuarios no pudieron acceder al tren.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado que con motivo del período de Semana Santa los servicios de Cercanías se reforzaron con más de 10.000 plazas los trenes regionales de las líneas R15 y R16. Concretamente, el día 2 de abril, y por la experiencia de años anteriores, se reforzaron los trenes que tenían la hora de salida por la tarde. Sin embargo, se produjo un hecho excepcional y los viajeros que querían regresar a Barcelona se acumularon por la mañana. No obstante, a la vista de la gran afluencia de viajeros, Renfe programó un tren especial que circuló desde Cambrils.

**AO 00138/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al análisis de las prácticas de gestión de cobro de la deuda por parte de empresas suministradoras con referencia a personas en situación de pobreza energética**

El Síndic ha recibido varias quejas de personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial y están siendo objeto de una persecución por parte de empresas privadas que actúan por cuenta de empresas suministradoras en reclamación de una deuda energética que, tal y como han acreditado los servicios sociales, estas personas no pueden asumir por razón de su situación de precariedad económica.

El Síndic entiende que no es aceptable que una persona que se encuentra en situación de pobreza energética sea sometida a una actuación de reclamación de una deuda en concepto de suministros básicos por parte de una empresa suministradora, cuando esta empresa es plenamente conocedora de la situación de riesgo de exclusión residencial. Por lo tanto, ha hecho varias sugerencias al Departamento de Empresa y Conocimiento, a Endesa y a Naturgy, entre las que destaca que no se ceda a terceros ni la deuda ni las gestiones de reclamación de la deuda generada por el impago de los suministros básicos de las personas que hayan acreditado debidamente encontrarse en una situación de riesgo de exclusión residencial, y que se supervise e investigue la actuación de las empresas subcontratadas de modo que garanticen una actuación ética y sin malas prácticas.

**AO 00143/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a desprendimientos de tierras y rocas sobre carreteras**

A raíz de los diferentes casos de desprendimientos de tierras y rocas sobre carreteras catalanas que se han producido durante el año 2018, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas a la hora de garantizar la seguridad de las personas usuarias de las carreteras.

Por ello, ha solicitado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que le informe sobre su valoración de las causas que han producido los desprendimientos y sobre las actuaciones que se han llevado a cabo o están previstas para gestionar este riesgo a las infraestructuras viales y ferroviarias titularidad de la Generalitat de Cataluña, especialmente en aquellas que tienen un mayor volumen de tráfico.

**AO 00144/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la finalización de las concesiones sobre autopistas de peaje en Cataluña**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar cómo se garantizará la calidad del servicio y el mantenimiento de las autopistas de peaje catalanas una vez finalicen las concesiones de titularidad.

Cabe tener en cuenta que en 2019 y 2021 finaliza la concesión de titularidad estatal sobre un tramo de la autopista AP-7 y sobre varios tramos de la AP-7 y de la AP-2, respectivamente. En 2021 también finalizan las concesiones de titularidad de la Generalitat de Cataluña sobre varios tramos de las autopistas C-32 y C-33. Recientemente, además, el Síndic ha tenido conocimiento de la voluntad del Ministerio de Fomento de retirar los peajes de las autopistas al finalizar las respectivas concesiones.

**AO 00158/2018**  
Finalizada

**Seguimiento de las recomendaciones del *Informe sobre el comercio irregular en la vía pública*, presentado al Parlamento en febrero de 2016**

En febrero de 2016 el Síndic presentó al Parlamento de Cataluña el *Informe sobre el comercio irregular en la vía pública*, que analizaba el fenómeno conocido como *top manta* y contenía una serie de recomendaciones a las administraciones públicas para abordar un hecho que tiene múltiples implicaciones: sociales, de consumo, económicas, etc. El informe proponía diferentes actuaciones a las administraciones y apuntaba a que este fenómeno debe ser abordado de una forma decidida y coordinada, puesto que no deja de ser una actividad irregular.

Después de varias reuniones impulsadas por la institución a petición de algunos ayuntamientos especialmente afectados, el Síndic se ha mostrado crítico con la aparente falta de voluntad para solucionar esta situación, y ha instado a las administraciones a poner fin a su inacción. Las administraciones y los agentes de la autoridad deben actuar para hacer cumplir la ley en todos sus aspectos (de consumo, de comercio, de patentes y marcas, etc.). No actuar debidamente es una negligencia de las administraciones en su deber de hacer cumplir las leyes.

Por su parte, las personas consumidoras deben tomar conciencia de que están adquiriendo productos falsificados y que lo están haciendo de forma irregular. En este sentido, el Síndic considera que hay que proponer que la Agencia Catalana del Consumo y otros organismos destinen personal inspector a denunciar a las personas que adquieren productos en el *top manta*.

**AO 00164/2018**  
En trámite

**Análisis de la huelga del sector del taxi por la suspensión del nuevo reglamento de AMB que regula las licencias de vehículos con conductor, limitando la actuación de compañías como Cabify y Uber**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la huelga indefinida del sector del taxi en la ciudad de Barcelona, fomentada por la suspensión de forma cautelar por parte del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña del Reglamento elaborado por el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), y las consecuencias que derivan de esta movilización, tanto para los huelguistas como para las personas usuarias del servicio y el resto de personas afectadas.

Esta institución entiende que el derecho de huelga es uno de los derechos básicos y fundamentales de las personas trabajadoras para defender sus intereses legítimos. No obstante, en el ejercicio del derecho de huelga pueden verse afectados los derechos fundamentales de terceras personas, como el derecho a la libre circulación, a la libre ocupación del espacio público y a la libre competencia.

**AO 00167/2018**  
En trámite

**Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación con los problemas que sufren las personas usuarias de algunas aerolíneas en el aeropuerto de Barcelona - El Prat**

En verano de 2018 se produjeron numerosas incidencias en el aeropuerto de Barcelona - El Prat, principalmente derivadas de la mala gestión de algunas aerolíneas, en especial Vueling y Ryanair. Algunas de las causas de esta situación han sido las huelgas de las tripulaciones de dichas aerolíneas y del personal controlador aéreo en otros estados de la Unión Europea.

Por todo ello, el Síndic abrió una actuación de oficio con el fin de analizar cuál ha sido la actuación de las administraciones públicas competentes en defensa de los derechos de las personas consumidoras afectadas por los problemas de las aerolíneas.

**AO 00212/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la información que consta en las facturas de agua de la Vall de Boí**

El Síndic ha recibido varias quejas de personas disconformes con el incremento de las facturas de agua en la Vall de Boí. Después de estudiar este asunto, el Síndic concluyó que, si bien las facturas eran correctas, la información que se hacía constar en las mismas era poco comprensible. Por lo tanto, sugirió al Ayuntamiento de la Vall de Boí que adoptara las medidas oportunas para que la información que se hace constar en las facturas fuera más clara, y que incluyera la aprobación de las tarifas que se aplican y dónde pueden consultarse.

El Ayuntamiento instó al Organismo de Recaudación de la Diputación de Lleida a modificar el modelo de factura, pero puesto que se han recibido nuevas quejas por la misma cuestión, el Síndic no considera que la información de la factura de agua sea suficientemente clara. Por todo ello, ha abierto una actuación de oficio con el fin de estudiar qué otras medidas deben adoptarse para que las facturas de agua que se emitan sean comprensibles.

**AO 00225/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al accidente ferroviario que tuvo lugar en Vacarisses en noviembre de 2018**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas en relación con el accidente por el descarrilamiento de un tren en Vacarisses, en el que murió una persona y cerca de cuarenta resultaron heridas de diversa consideración.

AO 00234/2018  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la regulación de una tarifa especial para supuestos de fuga de agua en el municipio de Sant Pere de Ribes**

Puesto que no consta que el Reglamento del servicio municipal de suministro de agua de Sant Pere de Ribes regule un tratamiento especial para supuestos de fuga fortuita en las instalaciones interiores del abonado, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

La institución considera que cuando el consumo elevado no ha sido voluntario sino fruto de una fuga fortuita en la red individual del usuario, la penalización del consumo con un precio superior pierde el sentido y, por lo tanto, este consumo excesivo debería facturarse de forma bonificada en referencia a las tarifas establecidas.

Por todo ello, ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes que valore la posibilidad de regular en el Reglamento del servicio un tratamiento tarifario excepcional para los supuestos de fuga por caso fortuito.

■ **SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA**



## 28. SUICIDIOS EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS DE CATALUÑA

El artículo 3.4 de la Ley Orgánica General Penitenciaria es taxativo en relación con la obligación que establece para la Administración penitenciaria: “velar por la vida, la integridad y la salud de los internos”. De acuerdo con la literalidad del precepto, la dinámica administrativa pone en marcha un abanico de actuaciones dirigidas a cumplir el mandato legislativo. Las más básicas hacen referencia a todo aquello relativo a la alimentación de las personas presas y las condiciones higiénicas y al mantenimiento de los centros penitenciarios.

No obstante, el ámbito en el que el cumplimiento de este mandato es más complicado es el referente a la evitación de los suicidios en la prisión. El suicidio es un grave problema de salud pública que conlleva un sufrimiento importante de la propia persona suicida y de sus familias.

Según un estudio publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, en el mundo suicidó en torno a un millón de personas, casi la mitad de las muertes violentas. La tasa de suicidios asciende a 16/100.000 habitantes, siendo más frecuente en Europa y Asia. En Europa, la tasa es de un 20%; en el Estado español, de un 8,3%, y en Cataluña, de un 7,9%.

En el ámbito penitenciario, esta prevalencia aumenta considerablemente. Así, según los datos aportados por el Consejo de Europa, en el año 2004 la tasa de suicidios dentro de la prisión fue de 88/100.000. En las cárceles del Estado español, la tasa el año 2003 fue de 60/100.000.

Según datos del IDESCAT, en el año 2017 se produjeron en las prisiones catalanas 41 bajas por defunción (38 hombres y 3 mujeres), entre preventivos y penados. De estas bajas, según datos del Departamento de Justicia hasta septiembre de 2017, 7 eran suicidios.

**El suicidio es un grave problema de salud pública**

Todas las muertes tuvieron lugar dentro de las celdas respectivas y las personas presas que las protagonizaron estaban en situación de segundo grado de tratamiento penitenciario (régimen de vida ordinaria), si bien dos estaban en régimen de aislamiento. Según afirmaciones de la consejera de justicia en comparecencia parlamentaria, todos los suicidios se produjeron por anoxia encefálica por compresión de carótidas por ahorcamiento.

De las siete personas, dos eran mujeres del Centro Penitenciario Brians 1, una de las cuales se encontraba en la enfermería. La prevalencia del suicidio entre las mujeres privadas de libertad ha sido, por tanto, muy superior a la de los hombres, en proporción al número total de mujeres presas. En cuanto a los hombres, había uno en situación de aislamiento provisional en el Centro Penitenciario Quatre Camins; uno en aplicación de medida cautelar (artículo 243 del Reglamento penitenciario) en el Centro Penitenciario Brians 1; dos en el Departamento de Ingresos de Brians 1; uno en la enfermería de Brians 2 y otro en la cuarta galería del Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona.

El factor de encarcelación constituye, pues, una causa común de muerte en la prisión que lleva a cuestionar la responsabilidad de los diferentes profesionales que intervienen. Si bien ninguna organización ni ningún programa de trabajo puede resultar infalible a la hora de evitar la muerte decidida y voluntaria de una persona, los estudios demuestran que puede prevenirse en la medida en que se identifiquen los factores de riesgo y las variables, intrínsecas y extrínsecas de la persona, que facilitan el acto o predisponen al mismo, en especial durante los primeros días o semanas del ingreso y en personas especialmente susceptibles por sus características psíquicas y sociales.

Al mismo tiempo, los mismos estudios alertan de la vulnerabilidad especial en que se encuentran las personas presas en los módulos de aislamiento y, concretamente, las que tienen algún tipo de patología mental o antecedente psiquiátrico.

Desde el suicidio, en el año 2015, de una interna que estaba en aislamiento en la prisión de Brians 1 y que había denunciado

en sus comunicaciones supuestos abusos por parte de las funcionarias del centro se impulsaron cambios en el seno del Departamento de Justicia. La presión de entidades de defensa de los derechos humanos y la publicación del caso en varios medios de comunicación llevaron a la creación de un grupo de trabajo en el Parlamento de Cataluña para debatir el aislamiento en la prisión. Después de la comparecencia de varios expertos, se decidió revisar a fondo el protocolo que regula los módulos de aislamiento. Entre los objetivos estaba reducir al mínimo necesario la duración de la aplicación del régimen de aislamiento.

### El encarcelamiento constituye una causa común de muerte en la cárcel

Al mismo tiempo se conoció la existencia de una auditoría interna que había hecho la Dirección General de Servicios Penitenciarios, que si bien no hacía referencia a las muertes a prisión, sí hacía una descripción sobre las condiciones en que se encuentran estos módulos.

Desde entonces tanto el Síndic como el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura realizan un seguimiento especial en la evaluación de las condiciones de vida de estos módulos y de los regímenes de vida en aislamiento, y concretamente cuando se produce alguna muerte.

Durante el año 2018, esta institución ha tenido conocimiento de, como mínimo, tres suicidios más, dos mujeres y un hombre, respecto de los cuales se han abierto actuaciones de oficio, a pesar de que es probable que se haya producido alguna más en el momento de presentación de este informe.

Si bien dos de las actuaciones de oficio aún están en fase de estudio, es relevante poner de manifiesto que una hace referencia al caso de una mujer que llegó a estar en aislamiento 74 días seguidas. Y, a pesar de los antecedentes que tenía, no se

le había aplicado el protocolo de prevención de suicidios. Según fuentes del Departamento de Salud, los profesionales clínicos que la atendieron evaluaron sus problemas y no constataron ideación autolítica elaborada ni necesidad de un régimen de vida especial. Con todo, además de las diligencias judiciales abiertas, el Síndic tiene pendiente emitir toda la documentación relativa al caso y emitir la resolución oportuna.

En estos casos, el Departamento de Salud está trabajando en el abordaje de la enfermedad mental en caso de aislamiento dentro del centro penitenciario, pero las visitas a los centros penitenciarios ponen de manifiesto que aún ahora hay personas en estas situaciones de aislamiento que no tendrían que estar.

### Las personas presas en los módulos de aislamiento presentan una especial vulnerabilidad

El estudio del caso de una mujer que se había suicidado en la enfermería de Brians 1, en el año 2017, ponía de manifiesto que no hubo una aplicación ajustada del protocolo de actuación ante la conducta con riesgo autolítico que presentaba la interna y que se pasaron por alto algunas de las normas relacionadas con el abordaje de la conducta suicida y la gestión del período en que la mujer permaneció en la enfermería.

Por todo esto, el Síndic sugirió al Departamento de Justicia que pusiera a disposición del Servicio de Inspección de la Dirección General de Servicios Penitenciarios los antecedentes y el expediente relativo a este caso y que se dieran las indicaciones oportunas para que las direcciones de los centros penitenciarios fueran rigurosas en el cumplimiento de los programas de prevención de suicidios, con el objetivo de garantizar al máximo la protección de los derechos fundamentales de las personas sometidas a estas medidas.

## Las direcciones de los centros penitenciarios deben ser rigurosas en el cumplimiento de los programas de prevención de suicidios

Así mismo, el Síndic también pedía que se estudiara incorporar un nuevo apartado en el protocolo de prevención de suicidios relativos a la atención y al tratamiento psicológico a las personas internas que así lo requieran ante hechos como los descritos en este caso.

En cuanto a la primera sugerencia, el Departamento de Justicia informó que el Servicio de Inspección de la Dirección

General de Servicios Penitenciarios ya abre expedientes de información reservada de oficio en los casos de suicidio y que se conocen los protocolos de actuación que se siguen en los centros penitenciarios. No obstante, no se tiene constancia de que el Servicio de Inspección haya concluido la existencia de ninguna irregularidad.

En relación a la segunda sugerencia, informó que después del verano entraría en vigor un nuevo programa marco de prevención de suicidios, que incluye un nuevo apartado relativo a la atención y al tratamiento psicológico a las personas internas que así lo requieran. También se facilitó información sobre el nuevo programa de intervención grupal psicoeducativa para la prevención de conductas autolesivas en el medio penitenciario que se ha elaborado (programa N°VIU).

## 29. DENEGACIÓN DE PERMISOS PENITENCIARIOS A PERSONAS EXTRANJERAS EN SITUACIÓN IRREGULAR

Este año uno de los objetos de queja más habituales en cuanto al ámbito penitenciario ha sido el acceso al disfrute de permisos penitenciarios de segundo y tercer grado de tratamiento.

La normativa penitenciaria prevé que pueden concederse permisos de salida como preparación de la vida en libertad, previo informe del equipo técnico, a las personas condenadas de segundo o tercer grado, respectivamente, siempre que hayan extinguido la cuarta parte de la condena y no observen mala conducta.

Por tanto, la concesión de los permisos ordinarios requiere básicamente tres requisitos objetivos: (1) clasificación en segundo o tercer grado, (2) extinción de la primera cuarta parte de la condena y (3) buena conducta penitenciaria. Este último requisito se cumple con la comprobación de ausencia de expedientes disciplinarios pendientes de cancelación.

Junto con estos requisitos de carácter objetivo, las previsiones del artículo 156 del Reglamento penitenciario permiten identificar otros requisitos, de naturaleza subjetiva, cuya concurrencia también es necesaria para la concesión de permisos. Los requisitos subjetivos son: (1) comisión improbable de nuevos delitos, (2) quebranto improbable de condena y (3) falta de repercusión negativa de la salida en relación al programa de tratamiento pautado.

**La concesión de permisos requiere la concurrencia del cumplimiento de los requisitos objetivos y subjetivos**

Es evidente que la comprobación de los requisitos subjetivos presenta más dificultades que la acreditación de los requisitos objetivos, dado que reclama un

juicio de futuro, un pronóstico cuya fiabilidad es, obviamente, muy inferior a la constatación de la clasificación, del tiempo de pena cumplida y, en menor medida, de la buena conducta penitenciaria. En este pronóstico deberán tomarse en consideración varias variables, como las circunstancias personales y psicológicas de la persona interna, problemas de adicción, antecedentes delictivos, precedentes de quebranto de condena, causas pendientes, apoyo familiar o económico, tiempo transcurrido desde el ingreso en prisión y tiempo restante para conseguir la libertad condicional, trayectoria penitenciaria, participación en actividades del centro, uso de eventuales permisos anteriores, etc.

Para orientar este juicio, es especialmente relevante el informe preceptivo del equipo multidisciplinario que señala el artículo 156 del Reglamento, al prever que será desfavorable cuando, por la peculiar trayectoria delictiva, la personalidad anómala del interno o por la existencia de variables cualitativas desfavorables, resulte probable el quebranto de condena, la comisión de nuevos delitos o una repercusión negativa de la salida desde la perspectiva de la preparación para la vida en libertad o de su programa de tratamiento individualizado.

Sin perjuicio de la necesaria concurrencia de los requisitos expuestos, no debe ignorarse que, como recuerda la Sentencia del Tribunal Constitucional 115/2003, de 16 de junio, la posibilidad de conceder permisos se conecta con una de las finalidades esenciales de la pena privativa de libertad, que es la reeducación y reinserción social, integrándose en el sistema progresivo y forma parte del tratamiento. Y aunque se haya afirmado que el artículo 25.2 de la Constitución no contiene un derecho fundamental –sino un mandato al legislador– para orientar la política penal y penitenciaria, esto no significa que pueda desconocerse en la aplicación de las leyes, y menos aun cuando el legislador, cumpliendo con el mandato de la Constitución, establece varios mecanismos e instituciones en la legislación encaminados precisamente a garantizar la orientación resocializadora y a facilitar la preparación de la vida en

libertad, como es, entre otros, la concesión de permisos.

### Los permisos penitenciarios son elementos fundamentales del tratamiento

Al mismo tiempo, esta ineludible congruencia de la institución de los permisos con las finalidades constitucionales de la pena no es suficiente para conferirles la categoría de derecho subjetivo, y menos de derecho fundamental, de forma que todo aquello relacionado con los permisos de salida es una cuestión situada esencialmente en el terreno de la aplicación de la legalidad ordinaria. Esto no excluye, por supuesto, el reconocimiento del hecho de que a los internos les asiste al menos un interés legítimo en la obtención de permisos, siempre y cuando concurren los requisitos y otras circunstancias a que se supedita la concesión.

También es la propia doctrina constitucional la que impone determinadas cautelas que eviten una concesión automática una vez constatado el cumplimiento de los requisitos objetivos. Por esto, no es suficiente que concurren los requisitos objetivos, sino que no deben darse otras circunstancias que desaconsejen la denegación, a la vista de la perturbación que pueden ocasionar en relación a las finalidades expuestas anteriormente.

Tampoco debe olvidarse, como señala la Sentencia del Tribunal Constitucional 299/2005, de 21 de noviembre, que el artículo 25.2 de la Constitución no establece que la reinserción y la reeducación sean las únicas finalidades legítimas de las penas privativas de libertad ni, por tanto, que tenga que considerarse contraria a la Constitución la aplicación de una pena que pueda no responder exclusivamente a esta finalidad.

Como puede constatarse, la normativa que regula el acceso a los permisos no ha previsto especialidades diferentes para personas extranjeras –con o sin documentación en regla–, y las

recomendaciones internacionales hacen hincapié en que el acceso a los permisos ordinarios debe darse sin ningún tipo de discriminación.

Por tanto, la extranjería, en sí misma, no puede ser un fundamento para la denegación de permisos, dado que chocaría con los principios que recoge el artículo 13 de la Constitución, principios que son proyectados en la normativa penitenciaria, al establecer que la actividad penitenciaria debe ejercerse respetando la personalidad y los derechos e intereses legítimos de los internos no afectados por la condena, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

### La extranjería no puede fundamentar la denegación de permisos

Otro argumento utilizado para la denegación de permisos de internos extranjeros sin documentación legal es la incoación de un procedimiento administrativo de expulsión. En este sentido, el disfrute del permiso ordinario es etéreo, dado que no cumple con la finalidad que le es propia, que es servir al conocimiento y la adaptación al medio al que tiene que retornar una vez alcanzado el licenciamiento definitivo.

Sin embargo, este criterio tampoco puede servir porque la amenaza de expulsión, al menos de forma inmediata, es muy relativa, y las posibilidades reales de quebranto de condena para evitar la expulsión, si se tiene en cuenta el grado de arraigo familiar, junto con el hecho de que muchas personas ya no tienen ningún tipo de arraigo en el país de origen, también son relativas. Por tanto, sería bueno incidir en las medidas de control para garantizar su buen uso.

A pesar de que la Circular 1/2013, de modificación de la Circular 1/2011, sobre extranjería en los centros penitenciarios de Cataluña, considera lógica la denegación en la concesión de permisos a personas extranjeras indocumentadas o que se nieguen a ser documentadas o de quien se haya resuelto la expulsión por orden judicial o admi-

nistrativa por el alto riesgo de quebranto de condena, también posibilita su aprobación después de haber analizado y estudiado de forma cualificada las variables que garanticen un buen uso del permiso por parte de estas personas.

**Las nuevas medidas de control deben posibilitar un aumento de la aprobación de permisos a personas extranjeras en situación irregular**

Las variables a que debe hacerse referencia para garantizar el éxito del disfrute del

permiso son, principalmente, la buena evolución en el programa de tratamiento individualizado, con el alcance de los objetivos fijados, y disponer de un arraigo al territorio, ya sea en forma de vinculación familiar o referente externo cualificado.

El Síndic aboga por que la Administración penitenciaria se encamine hacia esta interpretación más amplia de la normativa y, con la adopción de las cautelas necesarias, tienda a la aprobación de permisos ordinarios de los internos en situación irregular, por un lado, para garantizar la no discriminación en el disfrute de los beneficios; y, por el otro, para hacer efectivo el principio de reinserción y rehabilitación social de las personas penadas.

**Queja 06624/2018**

La queja hace referencia a un interno ingresado en el Centro Penitenciario Brians 2 que pedía poder disfrutar de permisos ordinarios de segundo grado. El interno estaba en situación administrativa irregular.

Inicialmente, las propuestas de permisos que solicitaba el interno fueron denegadas por falta de buena conducta, dado que tenía expedientes disciplinarios pendientes de cancelación.

Aun así, la Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario Brians 2 le aprobó un programa de tratamiento individualizado, en que se establecía una temporalización en la obtención de beneficios penitenciarios en forma de permisos. En este sentido, a pesar de la situación administrativa irregular, se establece el inicio del disfrute de permisos a partir del tercer trimestre del año 2019, siempre y cuando el resto de variables que inciden en la valoración de los permisos se mantengan favorables.

### 30. SEGURIDAD CIUDADANA EN LOS BARRIOS Y PUEBLOS DE CATALUÑA

La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla la Administración con la colaboración de la ciudadanía para asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, el uso pacífico y ordenado del espacio público, y, en general, la evitación de la comisión de actos delictivos.

Sin embargo, la seguridad ciudadana no puede reducirse a un problema de orden público y de medidas para evitar el delito. La seguridad es un concepto más amplio que incorpora todos los servicios que operan para salvaguardar el cuidado y el bienestar de las personas: servicios sociales, educativos, medioambientales, policiales, etc. Es decir, comprende todas las condiciones básicas que permiten a las personas disfrutar de su bienestar y su dignidad, siendo la función de la Administración garantizar que los puedan disfrutar.

Una parte importante de las quejas recibidas en materia de seguridad ciudadana han sido presentadas por personas o asociaciones vecinales en referencia a la inoperancia policial y la percepción de inseguridad ciudadana del barrio donde viven.

**Las personas tienen un papel fundamental en la dinamización y seguridad de los barrios donde viven porque son quienes los conocen mejor**

A pesar de que las quejas recibidas hacen referencia a barrios de municipios diferentes, versan principalmente sobre la inoperancia policial y la falta de respuesta de los ayuntamientos implicados en temas de incivismo, suciedad en la calle, destrucción de inmuebles y mobiliario urbano, ruidos que impiden el descanso

nocturno, consumo de tóxicos y peleas protagonizadas por determinados grupos de personas.

En todos los casos, el Síndic se ha dirigido a la Administración para pedir información en referencia a las cuestiones planteadas por las personas interesadas. En algunos casos, la respuesta de la Administración ha sido suficiente porque ha podido observarse que, a pesar de la problemática planteada, no se están escatimando recursos y esfuerzos para garantizar los servicios y la seguridad de los barrios afectados.

Es importante destacar que las respuestas de los diferentes ayuntamientos demuestran que el punto de partida no es una actuación sancionadora o punitiva, sino que, una vez detectado el problema, se intenta el diálogo entre las partes, la intervención institucional en la búsqueda de soluciones y una actuación coordinada para intentar conseguir el máximo consenso social.

En este sentido, se ha podido constatar que las soluciones que aplican las administraciones no sólo son un incremento de los patrullajes policiales y actuaciones puntuales para resolver problemas concretos, sino intervenciones con las personas interesadas afectadas y con las personas que están en la calle para iniciar una mediación.

En otros casos, la adopción de medidas por parte de la Administración ha sido posterior a la intervención de esta institución, y después de la solicitud de información, la Administración ha podido detectar la problemática planteada y ha adoptado medidas como el aumento de la presencia policial en la zona, la coordinación entre los Mossos d'Esquadra y la policía local, la revisión del servicio de limpieza de la zona, la puesta en funcionamiento de un plan de ocio nocturno con un equipo de mediadores expertos en resolución de conflictos o la mejora del alumbrado público.

**La seguridad no sólo va vinculada al orden público, sino a una visión social e integradora que busca la convivencia y el bienestar**

Por tanto, y a modo de conclusión, hay que señalar que las administraciones públicas, responsables y encargadas de velar por la seguridad de las personas a fin de garantizar la seguridad ciudadana, deben

actuar de forma coordinada en la resolución de los problemas que genera la convivencia ciudadana y deben posibilitar la solución de los conflictos fomentando la participación ciudadana.

El involucrar al máximo a la ciudadanía en la resolución de los conflictos implica incorporar procesos de reflexión colectiva sobre la conveniencia y el contenido de las actuaciones que deben llevarse a cabo. Es imprescindible fomentar la participación ciudadana y de las diferentes asociaciones vecinales o entidades cívicas en la búsqueda de soluciones a cualquier problema que pueda plantearse.

#### Queja 01545/2018

El presidente de la Asociación Vecinal de Canyadó de Badalona exponía la situación del barrio debido a un grupo de jóvenes que ocupaban espacios comunes, no respetaban el derecho al descanso vecinal durante las noches y los fines de semana, provocaban ruido y barullos, consumían tóxicos, destrozaban el mobiliario y dejaban suciedad. El Ayuntamiento informó de las medidas adoptadas fruto de las reuniones con la asociación vecinal del barrio, así como con otros colectivos o entidades. Las medidas más destacadas fueron: el aumento de la presencia policial en la zona, la coordinación entre los Mossos d'Esquadra y la Guardia Urbana, la revisión del servicio de limpieza de la zona, la puesta en funcionamiento de un plan de ocio nocturno con un equipo de mediadores expertos en resolución de conflictos y la mejora del alumbrado público.

#### Queja 01685/2018

La presidenta de la Asociación de Vecinos de Les Comes de Igualada exponía la degradación del barrio: suciedad, incivismo, exceso de tráfico rodado, falta de control policial, falta de mantenimiento de las calles, falta de aplicación de las ordenanzas municipales y las normas mínimas de convivencia. La Administración informó que la Unidad de Barrios se había reunido con la Asociación, la cual dispone, además de esta unidad de barrios, del teléfono móvil del agente de barrio y del teléfono móvil de la policía de distrito. También informó de todas las actuaciones llevadas a cabo en los ámbitos concretos planteados.

### Queja 04542/2018

Esta queja, la más relevante en este ámbito, fue formulada por la Asociación de Vecinos de Ca n'Anglada de Terrassa. Este caso ya se planteó en el año 2016 y se denunciaban especialmente problemas con el mercado ilegal y problemas de incivismo. En cuanto al mercado ilegal, se sugirió al Ayuntamiento que se efectuaran controles policiales los fines de semana y festivos, y en referencia al incivismo, que se establecieran educadores sociales y un protocolo escrito de coordinación y colaboración entre el Ayuntamiento de Terrassa y la Asociación de Vecinos. Las sugerencias fueron aceptadas.

En el año 2018 el presidente de la Asociación de Vecinos de Ca n'Anglada de Terrassa se volvió dirigir al Síndic en referencia a la falta de concreción y actuación del Ayuntamiento en cuanto al estudio que había llevado a cabo la Diputación de Barcelona sobre la realidad del barrio. Se sugirió al Ayuntamiento que se estableciera un calendario concreto para implementar las propuestas de mejora en los diferentes ámbitos y las pautas metodológicas. El Ayuntamiento aceptó las sugerencias del Síndic.

Aun así, se le pidió información más detallada sobre el estado de implementación de las propuestas de mejora, sobre el acuerdo del plenario aprobando la propuesta de resolución de junio de 2018 en la que el Proyecto de futuro de Ca n'Anglada era una necesidad prioritaria para Terrassa, sobre la respuesta dada a la Asociación de Vecinos en referencia a la última documentación presentada y sobre el presupuesto establecido en el año 2019 para la ejecución del plan de futuro de Ca n'Anglada con las cantidades específicas.

### Queja 07755/2018

La interesada manifestaba problemas vecinales en el municipio de Badia del Vallès. Exponía que desde hacía más de dos años sufría ruidos por la noche y que ni la policía ni el Ayuntamiento daban respuesta a las instancias que había presentado. La Administración informó que se habían adoptado medidas para intentar resolver la problemática planteada. En este sentido, el sargento de la Policía Local había llamado a la promotora, que fue recibida por el jefe de la Policía Local, el sargento de la Policía Local y el primer teniente de alcaldesa, y se habían dado instrucciones para intensificar el patrullaje, contactar con los jóvenes que estaban en la calle e iniciar una mediación.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00014/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la regulación del uso de los dispositivos conductores de energía por parte de los Mossos d'Esquadra**

A raíz de la noticia que el Cuerpo de Mossos d'Esquadra incorporaría a su equipamiento, a lo largo del año 2018, 134 pistolas eléctricas dotadas de cámara para controlar que se haga un buen uso de las mismas, el Síndic abrió una actuación de oficio para conocer el procedimiento normalizado de trabajo respecto a la utilización de estos dispositivos, la formación que recibirán los agentes encargados de utilizarlos y el calendario de despliegue e implementación de estas armas.

A la vista de la información enviada por el Departamento de Interior, el Síndic formuló dos sugerencias de mejora: Por un lado, que se ampliara el ámbito personal de la no utilización de estos dispositivos a los niños y adolescentes, y no sólo a los niños como se recoge actualmente; y por el otro, que en el punto 6.1 de la Instrucción 4/2018 se sustituyera la anotación "siempre que sea posible" referida a la grabación de imágenes por "en todos los casos", como criterio general de actuación, dado que ya se entiende que en algunos supuestos no será posible realizar la grabación pero es importante hacerlo patente para que no quepa ninguna duda.

**AO 00023/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio sobre el funcionamiento de un módulo mixto en la Unidad de Medio Semiabierto del Centro Penitenciario Brians 1**

El Síndic tuvo conocimiento de que a principios de 2018 se puso en funcionamiento un módulo mixto (para hombres y mujeres) en la Unidad de Medio Semiabierto del Centro Penitenciario Brians 1 en el que se alojaban internos condenados por delitos contra la libertad sexual.

Tras la intervención del Síndic, la Dirección General de Servicios Penitenciarios informó que con el fin de dar seguridad jurídica al funcionamiento de la unidad y al personal que trabaja en ella, había emitido una resolución relativa al cambio de ubicación de las internas destinadas a la Unidad de Medio Semiabierto de este centro penitenciario al módulo B de la misma unidad. Según la resolución, la medida obedece a la necesidad de facilitar unas condiciones de cumplimiento de las penas impuestas a las internas en un régimen de confianza y autogobierno de acuerdo con el grado de clasificación y régimen de vida, al mismo tiempo que se garantizan las condiciones de seguridad y orden del establecimiento.

**AO 00025/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a los precios de los productos en los economatos de los centros penitenciarios y a los sueldos en tareas no productivas**

El Síndic abrió una actuación de oficio para estudiar los precios de los productos que se venden en las tiendas CIRE de los centros penitenciarios y los sueldos de los destinos no productivos, puesto que son motivo de queja reiterada por parte de la comunidad penitenciaria.

Tras el estudio, concluyó que el CIRE debe revisar de forma urgente y a la baja los importes de todos los productos que comercializa, particularmente los que sean de primera necesidad, como por ejemplo los productos de higiene femenina.

Además, la Administración penitenciaria debe establecer un sistema de control exhaustivo del tiempo que pasan las personas internas que trabajan en servicios auxiliares de los centros penitenciarios en sus respectivos puestos de trabajo. En concreto, deben instalarse relojes de control horario en dependencias como la cocina central y los office de los módulos residenciales, con la finalidad de que las personas internas puedan acreditar fehacientemente el tiempo que trabajan, que debe coincidir con las horas que cotizan en el régimen general de la Seguridad Social.

**AO 00028/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a un brote de sarna detectada en el CIE de la Zona Franca**

El Síndic tuvo conocimiento de que un brote de sarna había afectado a una treintena de personas ingresadas en el CIE de la Zona Franca. Los técnicos de la Agencia de Salud Pública de Barcelona se personaron en las instalaciones y comprobaron que el médico del centro les había atendido, pero igualmente recomendaron a la dirección que aislara a las personas afectadas y extremara las medidas de limpieza para evitar nuevos contagios.

A la vista de esta información, el Síndic consideró oportuno abrir una actuación de oficio y trasladar el caso al Defensor del Pueblo y al Ministerio del Interior para que lo estudiaran y realizaran el seguimiento de la evolución del brote por si aparecían nuevos casos y era necesario adoptar medidas de carácter preventivo.

**AO 00029/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a los insultos proferidos en una cuenta de Twitter de la Guardia Civil**

El Síndic tuvo conocimiento de que el 30 de enero de 2018 se publicaron en la cuenta de Twitter "Foro Guardia Civiles" expresiones ofensivas y calumniosas hacia las personas que se manifestaban en el parque de la Ciutadella el día en el que se tenía que investir al presidente de la Generalitat de Cataluña, Carles Puigdemont.

El derecho de libertad de expresión tiene límites, y dentro de estos límites hay que considerar el discurso de odio, la incitación a la violencia, la discriminación o el insulto gratuito. Si bien no siempre es necesario acudir a la vía penal, y en este caso no se aprecia ningún tipo delictivo, sí hay que poner límites a esta libertad de opiniones mediante la adopción de las medidas correctoras oportunas. El Síndic, pues, puso en conocimiento de los hechos al Ministerio del Interior y al Defensor del Pueblo para que llevaran a cabo las comprobaciones pertinentes y adoptaran las medidas oportunas, en su caso.

**AO 00064/2018**  
Finalizada

**Falta de recepción y tramitación de denuncias en la comisaría de la Policía Local de Palamós**

A raíz de una visita del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura a las dependencias de la Policía Local de Palamós, el Síndic tuvo conocimiento de que la comisaría no disponía de oficina de recepción de denuncias, y que se derivaba a las personas que querían presentar una denuncia a la comisaría de Mossos d'Esquadra de La Bisbal o de Palafrugell.

El Ayuntamiento de Palamós informó que la inmovilidad de horarios adaptados a las necesidades del servicio impedía la creación de grupos, equipos y unidades especializadas para formar parte de la oficina de atención ciudadana. A pesar de ello, se preveía resolver esta cuestión con la ampliación de la comisaría, haciéndose hincapié en las instrucciones que se habían dado a los mandos con el fin de que controlaran y velaran por que los agentes recogieran las denuncias que fueran competencia de la Policía Local.

**AO 00066/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al video difundido en las redes sociales en el que se ve a un agente de la Guardia Urbana de Lleida agrediendo a un joven**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la difusión en las redes sociales de un video en el que se ve como un agente de la Guardia Urbana de Lleida uniformado agrede a un joven que está en el suelo.

Para estudiar este asunto, el Síndic solicitó información al Ayuntamiento de Lleida sobre las actuaciones que había llevado a cabo para aclarar la actuación del agente o los agentes implicados en los hechos, y sobre si entre las actividades formativas del cuerpo se da formación en materia de derechos humanos. Por último, le sugirió que estudiara si los hechos tenían algún tipo de relación con la gestión y la dirección de la unidad, o con la falta de efectivos policiales, con la condición de que hay que seguir avanzando hacia un modelo de policía que opere bajo los principios de proximidad y transparencia desde la perspectiva del pleno respeto de los derechos humanos.

El Ayuntamiento informó que en 2017 los agentes recibieron una formación complementaria sobre delitos de odio y aclaró que el hecho objeto de investigación no tienen relación con la gestión y la dirección de la unidad donde trabajaban los agentes, ni tampoco se debieron a la falta de efectivos policiales.

**AO 00074/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a los incidentes producidos en Barcelona durante las protestas por la detención del presidente Puigdemont y otros dirigentes políticos**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de los incidentes producidos las noches del 23 y 25 de marzo de 2018 entre manifestantes y agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra durante las protestas contra la encarcelación de cinco dirigentes políticos miembros del Gobierno destituido y contra la detención del presidente Puigdemont.

A la vista de la información facilitada por los departamentos de Interior y de Salud, el Síndic concluyó que no había indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración, dado que los dispositivos policiales se habían diseñado con el fin de mantener el orden público y el normal desarrollo de las manifestaciones y concentraciones, y porque se dio asistencia sanitaria a las personas que lo necesitaron, ya fueran manifestantes o agentes policiales.

**AO 00076/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa al hecho de que durante la Semana Santa de 2018 ondearan banderas españolas a media asta por la muerte de Cristo a diferentes edificios públicos**

El Síndic abrió una actuación de oficio tras saber que durante la Semana Santa de 2018 la bandera española ondearía a media asta por la muerte de Cristo en las unidades, bases y casas cuartel militares, así como en el Ministerio de Defensa y en las diferentes delegaciones territoriales.

Según el Síndic, esta práctica pone en duda el pretendido laicismo de las fuerzas armadas teniendo en cuenta los principios de nuestro sistema político, basado, entre otros, en la aconfesionalidad del Estado que establece la Constitución. Además, el Defensor del Pueblo se ha posicionado sobre este asunto tras recibir una queja a raíz de la publicación en prensa de la orden emitida por el Ministerio de Defensa. En este sentido, el Síndic comparte las consideraciones del Defensor.

**AO 00090/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a las comidas de las internas de centros penitenciarios catalanes que tienen a hijos menores ingresados en hospitales**

El Síndic ha tenido conocimiento de la problemática que supone el hecho de que el CIRE no suministre comida a las madres internas del Centro Penitenciario de Mujeres cuando tienen que salir del centro porque sus hijos han sido ingresados en un hospital.

Tras estudiar esta cuestión, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que, como propone la Dirección General de Servicios Penitenciarios, en estos casos el Instituto Catalán de la Salud facture la comida de la madre o bien gestione el ingreso conjunto de la madre y el menor, tal y como se hacía en el pasado.

**AO 00102/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa al cese de la jefa de comunicación de los Mossos d'Esquadra por un tuit sobre la manada**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para esclarecer los motivos que justifican el cese de la jefa de comunicación de los Mossos d'Esquadra por un tuit crítico en el que ponía en duda el poder judicial a partir de la sentencia de la manada.

La Dirección General de la Policía informó a la institución que la decisión se acordó en un contexto político en el que la Dirección General estaba plenamente afectada por la aplicación del artículo 155 de la Constitución española. No obstante, el Síndic ha solicitado información sobre si se ha valorado contratarla de nuevo en la misma línea que se ha hecho con otros cargos.

**AO 00115/2018**  
Finalizada

Actuación de oficio relativa la negativa de un juez del Registro Civil de Badalona a celebrar un matrimonio porque la novia llevaba una chapa en favor de la libertad de los presos políticos

El Síndic tuvo conocimiento de que el juez del Registro Civil de Badalona se negó a celebrar una ceremonia de boda porque la novia llevaba una chapa en la que pedía la excarcelación de los presos políticos.

Dado que este hecho puede afectar al derecho a la libertad de expresión, el Síndic abrió una actuación de oficio y trasladó el asunto al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña.

Este tribunal respondió, sin embargo, que puesto que el Decanato de Badalona no había recibido ninguna queja de las personas afectadas, se había acordado archivar el expediente.

**AO 00163/2018**  
En trámite

Actuación de oficio relativa al acceso a los presos políticos del Centro Penitenciario de Lledoners

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la noticia aparecida prensa según la cual la consejera de la Presidencia impedía el acceso de los diputados afines al anterior coordinador general del Partido Demócrata Catalán a los políticos que están internos en el Centro Penitenciario de Lledoners.

El Departamento de Justicia, sin embargo, ha negado que se hubiera prohibido la entrada de ningún diputado que haya solicitado poder ver a los políticos privados de libertad.

**AO 00166/2018**  
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la muerte violenta de un interno en el Centro Penitenciario Ponent

El Síndic abrió una actuación de oficio después de que en agosto de 2018 un interno del Centro Penitenciario Ponent apareciera muerto en su celda, con claros signos de violencia. El presunto responsable de su muerte es el compañero de celda de la víctima.

A la vista de la información facilitada por la Dirección General de Servicios Penitenciarios, el Síndic concluyó que no había indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración penitenciaria, puesto que quedó acreditado que los internos implicados en los hechos no mantenían ningún tipo de incompatibilidad manifiesta entre ellos.

**AO 00176/2018**  
En tramitació

Actuación de oficio relativa a la muerte de un hombre que entró armado con un cuchillo en la comisaría de Mossos d'Esquadra en Cornellà en agosto de 2018

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz del incidente que tuvo lugar el día 20 de agosto en la comisaría de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en Cornellà, cuando una agente disparó contra un hombre que la asaltó armado con un cuchillo.

El incidente abre un debate alrededor de la seguridad y las medidas de protección necesarias en las comisarías del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, en un momento de nivel de riesgo alto de atentado terrorista.

**AO 00180/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a un enfrentamiento entre manifestantes y una familia ocupa en La Llagosta**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de los hechos que tuvieron lugar a principios de septiembre de 2018 en La Llagosta, cuando una protesta por la seguridad ciudadana acabó con alborotos, insultos y lanzamientos de objetos contra los balcones de uno de los pisos ocupados por una familia. Los incidentes acabaron con dos personas heridas.

**AO 00181/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la protesta de los Mossos d'Esquadra de diciembre de 2018 por la falta de efectivos y el impago de horas extras**

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación con la manifestación del 17 de diciembre de 2018 del Cuerpo de Mossos d'Esquadra ante la sede de la Consejería de Interior para protestar por la falta de efectivos y el impago de horas extras. El Síndic pidió información a la Dirección General de la Policía sobre las reivindicaciones de los agentes y las principales acciones de mejora laboral previstas con el Cuerpo, así como sobre el resultado de las negociaciones y los acuerdos derivados de la reunión del Consejo de Policía.

**AO 00183/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la situación de un interno del Centro Penitenciario Brians 2**

A raíz de una visita del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Brians 2, el Síndic tuvo conocimiento del caso de un interno a quien se había hecho una traqueotomía y que exponía que tenía problemas para coordinar la respiración y la deglución, de modo que necesitaba más tiempo que el resto de internos para terminar su comida. A pesar de esto, se quejaba de que no disponía de más tiempo.

El Síndic abrió una actuación de oficio para conocer las medidas que se adoptarían para adecuar el estado de salud de este interno al régimen normal de vida en el módulo. No obstante, la Dirección General de Servicios Penitenciarios informó que esta persona había sido trasladada a un centro penitenciario de fuera de Cataluña, por lo que el Síndic finalizó el expediente.

**AO 00192/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a las actuaciones policiales durante las manifestaciones del 29 de septiembre de 2018 en Barcelona**

El Síndic decidió intervenir de oficio ante los hechos acontecidos en Barcelona el día 29 de septiembre de 2018 en referencia a las manifestaciones convocadas, respectivamente, por un sindicato policial con reivindicaciones salariales y con mensajes de apoyo a la actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado el día 1 de octubre de 2017, y por varios colectivos independentistas con mensajes de rechazo a la manifestación policial.

Por ello, solicitó información al Departamento de Interior sobre la operación que se planificó y el dispositivo que fue necesario para evitar la confrontación de manifestantes. También le solicitó información sobre las investigaciones de posibles comportamientos violentos de algunos manifestantes y si hubo un uso desproporcionado de la fuerza en alguna actuación de los Mossos d'Esquadra.

**AO 00193/2018**  
En trámite

**Incidentes ocurridos ante el Parlamento de Cataluña**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz los hechos ocurridos el 1 de octubre de 2018 ante el Parlamento de Cataluña, cuando centenares de manifestantes consiguieron llegar ante la puerta. Según los medios de comunicación, el dispositivo de seguridad que los Mossos d'Esquadra planificaron resultó insuficiente, y los agentes tuvieron que replegarse hacia el interior del edificio hasta que llegaron refuerzos.

**AO 00218/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a una posible vulneración de los derechos de tres jóvenes detenidos en una manifestación contraria al sindicato JUSAPOL**

El Síndic abrió una actuación de oficio para investigar la detención policial de tres jóvenes por parte de agentes del Cuerpo Nacional de Policía (CNP) en noviembre de 2018. Los jóvenes, que habían participado en una manifestación contraria al sindicato JUSAPOL, fueron acusados de atentado a la autoridad, desórdenes públicos y un delito contra los derechos fundamentales.

Parece que la detención no tuvo las garantías establecidas en el artículo 520 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, puesto que no se comunicó la detención al abogado de los detenidos dentro del plazo de tres horas máximo que fija la normativa. Además, se informó al abogado que los detenidos pasarían a disposición judicial al día siguiente, pero a la hora acordada el CNP negó que tuviera detenidos para pasar a disposición judicial. Estos hechos pueden suponer una vulneración de derechos constitucionales y estatutarios.

**AO 00232/2018**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la huelga de hambre de varios presos del Centro Penitenciario Lledoners**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la huelga de hambre que iniciaron los señores Sànchez y Turull, internos del Centro Penitenciario Lledoners, como consecuencia de la presunta dilación del Tribunal Constitucional a la hora de resolver los recursos que habían presentado para poder salir en libertad, lo que les impide recurrir ante la justicia europea.

**AO 00237/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al choque que se produjo entre Mossos d'Esquadra y manifestantes en dos protestas contra la presencia de Vox en los actos de conmemoración de la Constitución**

El 6 de diciembre de 2018 dos manifestaciones convocadas por dos plataformas antifascistas en Girona y en Terrassa contra la presencia de militantes de Vox en actos de apoyo a la Constitución derivaron en alborotos y fuertes enfrentamientos con los Mossos d'Esquadra.

A raíz de estos hechos, el Síndic abrió una actuación de oficio, en cuyo marco solicitó un informe al Departamento de Interior sobre el dispositivo policial que se estableció, el diagnóstico de la actuación de los agentes y, en su caso, las medidas que se llevarán a cabo en caso de que se hubiera observado alguna irregularidad. También solicitó a los ayuntamientos de Girona y Terrassa información sobre la autorización administrativa de las manifestaciones.

AO 00261/2018  
Finalizada

Actuación de oficio relativa al secreto profesional de periodistas y la persecución de delitos

El Síndic tuvo conocimiento de que en diciembre de 2018 agentes del Cuerpo Nacional de Policía se presentaron en la sede de dos medios de comunicación de Baleares con una orden judicial y requisaron los teléfonos móviles, ordenadores y dispositivos de memoria de dos periodistas, para investigar una causa penal abierta.

En casos similares, la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos siempre ha resuelto a favor del derecho al secreto profesional. La Ley de Enjuiciamiento Criminal dispone que, a menos de que constituyan el objeto o instrumento del delito o haya otras razones que lo justifiquen, debe evitarse la confiscación de soportes físicos que contengan datos o archivos informáticos cuando sea posible obtener una copia en condiciones que garanticen la autenticidad e integridad de los datos.

El Síndic ha trasladado esta cuestión al Defensor del Pueblo y le ha solicitado que le informe del desarrollo de las investigaciones y del resultado de la tramitación.

AO 00034/2018  
AO 00035/2018  
AO 00036/2018  
AO 00039/2018  
AO 00060/2018  
AO 00073/2018  
AO 00096/2018  
AO 00170/2018  
AO 00171/2018  
AO 00172/2018  
AO 00214/2018  
AO 00219/2018

Visita al Área Básica Policial Eixample  
Visita al Área Básica Policial Horta-Guinardó  
Visita al Área Básica Policial Sants-Montjuïc  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de l'Hospitalet de Llobregat  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Palafrugell  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Valls  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Lleida  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Falset  
Visita al Área Básica Policial Terra Alta - Ribera d'Ebre (Gandesa)  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Móra d'Ebre  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Girona  
Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de les Corts

A raíz de las visitas a comisarías de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, el MCPT recomienda y recuerda lo siguiente: a) Hay que ajustar las instrucciones de uso de las pistolas eléctricas, en el sentido de que se prohíba su uso en personas menores de dieciocho años, y garantizar que en todos los casos haya registro audiovisual de su utilización. b) Hay que velar por que se efectúe la interpretación más garantista posible del artículo 520 LECrim y de la Sentencia 21/2018 del Tribunal Constitucional. En este sentido, no se puede exigir a la persona detenida o a su defensa jurídica una petición precisa de los documentos a los que quiere acceder ni una justificación exhaustiva de las razones de su solicitud. c) Hay que insistir que, excepto casos de riesgo, la visita médica se realice en privado, sin personal de custodia presente en el área médica o en las zonas de alcance visual y auditivo.

AO 00037/2018  
 AO 00058/2018  
 AO 00059/2018  
 AO 00061/2018  
 AO 00072/2018  
 AO 00095/2018  
 AO 00131/2018  
 AO 00132/2018  
 AO 00173/2018  
 AO 00174/2018  
 AO 00215/2018  
 AO 00245/2018  
 AO 00246/2018  
 AO 00247/2018

Visita a la comisaría de la Guardia Urbana de l'Hospitalet de Llobregat  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Castell-Platja d'Aro  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Palafrugell  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Palamós  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Valls  
 Visita a la comisaría de la Guàrdia Urbana de Lleida  
 Visita a la Unidad Territorial de la Guardia Urbana en el Eixample  
 Visita a la Unidad Territorial de la Guardia Urbana en Ciutat Vella  
 Visita a la comisaría de la Policía Local Montmeló  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Montornès del Vallès  
 Visita a la comisaría de la Policía Municipal de Girona  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Alcanar  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Amposta  
 Visita a la comisaría de la Policía Local de Deltebre

A raíz de las visitas a comisarías de policía local y guardia urbana, el MCPT recomienda y recuerda lo siguiente: Por un lado, que todas las áreas de custodia de policía local que no cumplan con unas condiciones materiales de detención que sean respetuosas con los derechos de las personas detenidas, o aquellas donde no pueda darse cumplimiento íntegro de los derechos reconocidos por el artículo 520 LECrim, se clausuren de forma inmediata; y, por el otro, que la visita médica, en su caso, se realice sin presencia policial, excepto en situaciones de riesgo.

AO 00048/2018  
 AO 00062/2018  
 AO 00133/2018  
 AO 00134/2018  
 AO 00184/2018  
 AO 00241/2018  
 AO 00244/2018

Visita al Centro Penitenciario de Jóvenes de Quatre Camins  
 Visita al Centro Penitenciario Brians 1  
 Visita al Centro Penitenciario de Dones  
 Visita al Centro Penitenciario Puig de les Basses  
 Visita al Centro Penitenciario Brians 2  
 Visita al Centro Penitenciario Brians 1 (Departamento de Mujeres y DERT)  
 Visita al Centro Penitenciario Lledoners

A raíz de las visitas a centros penitenciarios, el MCPT recomienda y recuerda lo siguiente: Por un lado, hay que integrar la perspectiva de género en el sistema de ejecución penal e implementar políticas públicas que tengan en cuenta las diferencias entre la realidad de hombres y de mujeres en el cumplimiento de la pena; y, por el otro, hay que verificar que en el Departamento Especial de Régimen Cerrado (DERT) haya mecanismos de flexibilidad que garanticen una correcta y adecuada intervención para trabajar los aspectos concretos de la regresión, y dar continuidad a los programas de intervención especializada que tengan prescritos las personas afectadas.

AO 00071/2018  
 AO 00243/2018

Visita al centro educativo de justicia juvenil l'Alzina  
 Visita al centro educativo de justicia juvenil Can Llupià

A raíz de las visitas a centros educativos de justicia juvenil, el MCPT expresa su preocupación por cómo el alta ocupación de los centros puede afectar a la labor educativa, que ha derivado en una intervención más disciplinaria que no de reinserción. También vuelve a manifestar la necesidad de continuar trabajando en la garantía de que los profesionales puedan llevar a cabo su labor en condiciones adecuadas y recuerda la necesidad de continuar mejorando en la aplicación de las contenciones y las medidas disciplinarias, con todas las garantías previstas en el ordenamiento jurídico.

AO 00038/2018  
AO 00242/2018

Visita al centro residencial de educación intensiva Els Castanyers  
Visita al centro residencial de educación intensiva Can Rubió

A raíz de las visitas a centros residenciales de educación intensiva, el MCPT ha constatado como aspecto destacable, sobre todo en el CREI Els Castanyers, el ingreso de adolescentes migrantes solos, debido a la falta de plazas de acogida, y la consiguiente desvirtuación de las funciones del centro por esta circunstancia.

En cuanto a Can Rubió, que anteriormente había sido un centro de salud mental, ha observado las dificultades planteadas en la transición hacia un centro residencial de educación intensiva y recuerda la necesidad de adaptar los recursos para poder garantizar a los niños la intervención educativa que necesitan.

AO 00098/2018  
AO 00135/2018  
AO 00240/2018

Visita a la unidad terapéutica de justicia juvenil Els Til·lers  
Visita al centro terapéutico Julià Romea  
Visita a los centros terapéuticos Font Fregona i Mas Pons

A raíz de las visitas a centros terapéuticos que atienden a personas menores de edad, el MCPT constata la necesidad de mejorar la supervisión y el seguimiento de la intervención en adolescentes que sufren trastornos de conducta, en algunos casos asociados a consumo de tóxicos. También considera que tanto la intervención que se lleva a cabo como las medidas correctoras que se aplican en algunos de los centros visitados podrían no ser compatibles con los derechos de los menores.

En consecuencia, ha solicitado, por un lado, que se tomen las medidas necesarias para que el tratamiento de rehabilitación de los adolescentes en ningún caso suponga una vulneración de sus derechos fundamentales; y, por el otro, que un grupo de expertos evalúe de nuevo la idoneidad de las medidas concretas que se aplican, de acuerdo con el interés superior de los adolescentes, y de acuerdo con el tipo de tratamiento cognitivoconductual indicado en estos centros.

AO 00033/2018  
AO 00056/2018  
AO 00097/2018  
AO 00169/2018  
AO 00220/2018

Visita a la residencia para la tercera edad Domènech i Montaner  
Visita a la residencia asistida para la tercera edad Bon Pastor  
Visita a la residencia para la tercera edad Baró  
Visita al centro residencial Maria Teresa y a la residencia AFAP  
Visita a la Clínica Sant Antoni - Instituto Médico y de Rehabilitación

A raíz de las visitas a centros geriátricos, el MCPT reitera que es necesario cumplir lo establecido en el Código Civil de Cataluña, recuperar la Instrucción 1/2017 y dotar a los juzgados de primera instancia especializados en incapacitaciones de los medios necesarios para desempeñar la función de garantes de los derechos de las personas mayores ingresadas en centros geriátricos que no pueden manifestar su voluntad.

AO 00222/2018

Visita al Instituto Pere Mata de Reus

A raíz de la visita de seguimiento realizada al centro psiquiátrico Institut Pere Mata, de Reus, el MCPT observa que se han cumplido las recomendaciones formuladas en visitas anteriores en cuanto a la informatización de la historia clínica y en referencia a la posología máxima indicada como contención farmacológica.



## ■ PARTICIPACIÓN



### 31. LLIBERTAT D'EXPRESSION, LLAÇOS GROCS I ALTRES ELEMENTS REIVINDICATIUS

Durante los últimos meses del año 2017 y del año 2018, el Síndic ha tenido conocimiento de diferentes situaciones en que personas individuales han expresado su opinión respecto a la situación política actual mediante actuaciones como la exhibición de diversos tipos de carteles reivindicativos, fotografías, banderas, lazos y otro tipo de elementos de color amarillo en las fachadas de residencias individuales y en las paredes, vallas, rejas, suelo, entre otros, de espacios públicos, como aceras, calles, parques o playas.

Por otra parte, el Síndic ha observado que algunos edificios de la Administración autonómica y local exhiben diferentes tipos de carteles reivindicativos, fotografías, banderas, lazos y otro tipo de elementos de color amarillo, bien en las fachadas o balcones, bien en las dependencias en las que se presta la atención al público. También fue informado sobre una administración local que, diariamente, emitía por megafonía un mensaje con contenido político en la plaza central del municipio.

**La Administración no puede limitar, más allá de excepciones establecidas, el ejercicio de la libertad de expresión, pero debe intervenir para regular algunos aspectos**

En este contexto, la institución ha llevado a cabo cerca de cuarenta actuaciones (entre quejas y consultas) para dar respuesta a las demandas de personas que han manifestado su disconformidad con algunas de estas situaciones de exhibición de imágenes o mensajes con contenido partidista, bien por no sentirse identificadas con las reivindicaciones expresadas o por considerar que con estas actuaciones se afectaba a la neutralidad de la Administración, o bien por considerar que la falta de actuación de las administraciones responsables para garantizar el cumplimiento de la normativa que regula el uso del espacio público, del paisaje urbano, del medio ambiente

libre de contaminación y de convivencia afectaba a sus derechos como ciudadanos.

También se ha tramitado la actuación de oficio 00117/2018, en cuyo marco el Síndic ha expuesto una serie de consideraciones sobre el derecho a la libertad de expresión y sobre el derecho de reunión y de manifestación y la ocupación de la vía pública. Entre otros, el Síndic concluye que la Administración no puede limitar el ejercicio del derecho a la libertad de expresión (más allá de las excepciones legalmente establecidas), pero sí tiene el deber de intervenir para regular, no prohibir, algunos de los aspectos relacionados con las expresiones referidas en los párrafos anteriores, en la medida en que afectan al disfrute de otros derechos también protegidos por el ordenamiento.

En la resolución, el Síndic recuerda que el derecho a reunirse y a manifestarse libremente en los espacios públicos es un derecho fundamental ampliamente garantizado por el ordenamiento jurídico y que, por tanto, ante una cuestión relativa a su ejercicio, debe tenderse a una interpretación extensiva y favorable al ejercicio del derecho. Así pues, cualquier restricción o limitación del libre ejercicio y disfrute del derecho fundamental de reunión debe interpretarse de forma restrictiva, debe ser especialmente relevante y estar fundamentada en criterios jurídicamente fundados. Adicionalmente, se trata de derechos amparados por la reserva de ley orgánica de forma que solo pueden limitarse en los casos habilitados legalmente.

**Debe tenderse a una interpretación extensiva y favorable al ejercicio del derecho de reunión y de manifestación**

En lo que concierne específicamente a la colocación de carteles y otros elementos con connotación ideológica en las dependencias de las administraciones públicas, el Síndic recuerda que debe entenderse como ejercicio del derecho de libertad de expresión de las personas físicas que materialmente llevan a cabo estas actuaciones y no de la Administración como tal. También remarca que los edificios públicos, y en general los

bienes afectados al uso público o a los servicios públicos, deben destinarse a su uso general o a la prestación de servicios públicos, pudiendo solo excepcionalmente ser objeto de otros usos, siempre y cuando no contradigan los intereses generales.

En cuanto a la utilización de la megafonía institucional de la Administración (local, en el caso estudiado) para la emisión de mensajes con contenido político, el Síndic recuerda que la Administración local no es titular del derecho a la libertad de expresión y que, en el marco de sus competencias, le corresponde decidir cómo circunscribir el ejercicio de este derecho por parte de los particulares en determinados espacios para garantizar la coexistencia de este derecho con el derecho de la ciudadanía a disfrutar de una administración neutral.

**Los bienes afectados al uso público deben destinarse a su uso general, sin perjuicio de que excepcionalmente puedan hacerse otros usos**

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic concluye que:

- Las administraciones públicas pueden utilizar las fachadas, balconadas u otros elementos exteriores de sus edificios como altavoces para exponer diferentes símbolos que se identifican con el apoyo o el compromiso para la defensa de los derechos fundamentales o de los derechos de minorías vulnerables, y también para difundir mensajes con carga ideológica ampliamente aceptados por mayorías políticas (aunque no siempre de manera unánime), siempre y cuando esto se lleve a cabo como manifestación puntual de un sentimiento mayoritario en el momento y un contexto determinado, y siempre en el marco de la garantía de los derechos de las personas.

- Las administraciones locales (o la Administración autonómica por delegación del estatal, en el caso del patrimonio público marítimo terrestre) son competentes para regular el uso del espacio público y el paisaje

urbano y para actuar para restablecer el paisaje urbano de los espacios públicos y de los bienes de dominio público en general, en el marco de la aplicación de sus ordenanzas de civismo, convivencia o de protección del paisaje urbano, pero no pueden prohibir expresiones públicas de ideas personales y colectivas que se llevan a cabo en el marco del ejercicio del derecho a la libertad de expresión y del respeto de los derechos de las personas sin suponer la alteración del orden público.

**Es recomendable que la Administración regule la utilización de las fachadas y elementos exteriores de los bienes afectados al uso público**

- El personal al servicio de la Administración tiene derecho a la libertad de expresión con el límite de no poner en juego la neutralidad y la imparcialidad de la Administración. No existe un derecho general de este personal a utilizar las dependencias de los edificios públicos para expresar sus ideas o ideologías y, por tanto, en su caso, la Administración puede regular su uso y limitarlo a ciertos espacios como tableros informativos.

- Es recomendable que la Administración regule la utilización de las fachadas y otros elementos exteriores de los bienes afectados al uso y a los servicios públicos, atendiendo a lo previsto en el artículo 65 del Decreto 323/1983, de 14 de julio, a fin de poder disponer de un marco jurídico con criterios objetivos para decidir sobre la legalidad de dar un uso u otro a estos bienes en función de los casos concretos.

- Las expresiones de apoyo, por parte de las administraciones públicas, a las causas concretas de defensa de los derechos y los valores democráticos han sido una práctica aceptada por la población como manifestaciones puntuales de un sentimiento mayoritario en un momento y un contexto determinado. Ello, sin embargo, no da amparo ni cobertura legal a la utilización, por parte de un equipo de gobierno local, de la megafonía municipal para la difusión de mensajes de contenido político.

## 32. DERECHO DE VOTO DE COLECTIVOS DETERMINADOS

El artículo 23 de la Constitución Española (CE) señala que los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o a través de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal. A su vez, el artículo 29 del Estatuto de Autonomía de Cataluña establece que los ciudadanos de Cataluña tienen derecho a participar en condiciones de igualdad en los asuntos públicos, de forma directa o bien a través de representantes, teniendo derecho a elegir sus representantes en los órganos políticos representativos y a presentarse como candidatos, de acuerdo con las condiciones y los requisitos que establecen las leyes.

De acuerdo con este marco normativo, durante los últimos años el Síndic ha llevado a cabo varias actuaciones en las que ha sugerido a la Administración medidas tendentes a mejorar las garantías del derecho de voto en relación a algunos colectivos concretos, entre otros, las personas catalanas residentes en el exterior y las personas incapacitadas judicialmente. En ambos casos, recientemente se han presentado novedades normativas que merece la pena destacar, en la medida en que incorporan algunas de las recomendaciones formuladas en su día por el Síndic.

En cuanto al derecho de voto de las personas catalanas residentes permanente o temporalmente en el exterior, el Síndic tuvo ocasión de constatar que durante los procesos electorales que han tenido lugar desde 2011 (en cuyo marco han sido llamados a votar ciudadanos residentes en Cataluña y catalanes residentes en el exterior), se han producido múltiples incidencias relacionadas con el sistema de voto por correspondencia desde el exterior, conocido como *voto rogado* (regulado por el artículo 75 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio –LOREG–, en la redacción de la reforma operada por la Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero).

Los cortos plazos establecidos por la Ley, los retrasos en el envío de la documentación para votar y el hecho de no poder votar por no haber recibido la documentación adecuada, a pesar de haber tramitado la solicitud de voto por correspondencia según los requisitos

normativos, son algunas de las principales dificultades detectadas en este sistema de votación. Las dificultades derivadas de este sistema de votación han provocado, además, un sensible descenso en la participación desde el exterior, que ha pasado de ser de entre el 30% y el 13% (entre los años 1992 a 2010) al 7,53% (en las elecciones en el Parlamento de Cataluña de 2015).

**El proyecto de ley de voto electrónico mantiene algunas de las dificultades que tiene el electorado desde el exterior para ejercer su derecho de sufragio activo**

Atendiendo a este hecho, en el mes de octubre de 2014 el Síndic emitió una resolución dirigida al legislador estatal y al legislador autonómico, así como al Defensor del Pueblo, en la que ponía de manifiesto que los plazos previstos en la legislación vigente para tramitar el voto por correspondencia, tanto desde el territorio nacional como desde el exterior, son demasiados ajustados. También recomendaba al legislador estatal, entre otros, que se introdujera en la normativa electoral un sistema telemático de emisión del certificado de inscripción en el censo electoral, que se eliminara el requisito de voto rogado para los electores desde el extranjero que optaran para depositar el voto en urna o de forma presencial y que se incorporara un sistema de emisión de voto por Internet.

En cuanto al Parlamento de Cataluña, recomendaba que, en el marco de una Ley electoral catalana, se regularan mecanismos de votación alternativa que permitieran ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota de una manera más sencilla para la persona electora, como, por ejemplo, mediante el voto electrónico.

El Defensor del Pueblo se pronunció sobre esta cuestión en un informe enviado al Síndic en el año 2015 en que se reconocen las disfuncionalidades del sistema de voto por correspondencia desde el extranjero y se explica que, según informa la Junta Electoral Central, dentro del marco de la legislación

vigente, es posible articular sistemas de emisión de voto remoto basados en las nuevas tecnologías como forma de evitar las incidencias descritas.

### El proyecto de ley de voto electrónico deja fuera al electorado temporalmente ausente

El 5 de abril de 2016 el Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda de la Generalitat de Cataluña aprobó el Acuerdo GOV/43/2016, por el que se definen las líneas de actuación del Plan de acción para implementar el voto electrónico de los catalanes residentes en el extranjero. En el marco de la implementación de este plan, el 11 de octubre de 2016 el Gobierno de la Generalitat acordó aprobar el Proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero (expediente 200-00017/11), que fue admitido a trámite el 18 de octubre de 2016 y en fecha 30 de noviembre fue debatido por el Pleno. Sin embargo, el 28 de octubre de 2017 se cerró la tramitación por decaimiento, dada la finalización de la legislatura.

Este texto fue recuperado por el gobierno actual, que el día 16 de octubre de 2018 acordó aprobar la iniciativa del Anteproyecto de ley de procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero. Este nuevo proyecto de ley (con un contenido prácticamente idéntico a lo que se había tramitado durante la legislatura anterior), fue publicado en el BOPC el 2 de noviembre de 2018 y se inició de nuevo la tramitación parlamentaria correspondiente.

Una vez estudiado el texto del proyecto normativo, el Síndic emitió una resolución en que señala que hay algunos elementos del proyecto que no acaban de resolver las dificultades en relación a la posibilidad que el electorado catalán del exterior pueda ejercer efectivamente su derecho de sufragio activo.

Por un lado, pone de manifiesto que el proyecto de ley sólo hace referencia a los catalanes y catalanas residentes en el extranjero de forma permanente inscritos en el Censo electoral de la residente absenta (CERA), obviando el electorado temporalmente ausente inscrito en

el Censo de residentes temporalmente ausentes (ERTA), que, previsiblemente y dada la temporalidad de su ausencia, puede estar parcialmente interesado a participar en los procesos electorales. También recuerda que este colectivo sufre un agravio comparativo, dado que, para solicitar ejercer el derecho de voto, debe presentar la solicitud (voto rogado) personalmente ante la oficina consular de carrera o sección consular de embajada, lo que en muchas ocasiones frustra, desde un principio, cualquier posibilidad de que la persona pueda ejercer su derecho.

### Los derechos de participación política de las personas con discapacidad están reconocidos en diferentes normas jurídicas

En cuanto al procedimiento de votación electrónica en concreto, el Síndic entiende que la propuesta normativa mantiene la necesidad de que el electorado inscrito en la CERA solicite la posibilidad de votar para cada contienda (solicitud de voto), dado que se trata de un asunto de competencia estatal, estableciendo el proceso que debe seguir la persona para solicitar explícitamente su intención de votar por medios electrónicos, para darse de alta en la correspondiente plataforma de votación electrónica y para votar temáticamente. La viabilidad de esta propuesta de sistema de votación, de acuerdo con la propuesta normativa, dependerá en todo caso de los acuerdos que se firmen entre la Administración electoral del Estado y la Administración de la Generalitat en referencia a la articulación de los elementos del proceso electoral, que son de competencia estatal, con el sistema de votación propiamente dicho.

De acuerdo con esto, el Síndic recomendó al Gobierno de la Generalitat y a todos los grupos parlamentarios que estudiaran, en el marco de sus respectivas competencias, la posibilidad de enmendar el proyecto de ley para:

-Ampliar el ámbito subjetivo del procedimiento de votación electrónica establecido en el artículo 4 del Proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero para que

también se aplique al electorado temporalmente ausente inscrito en el ERTA.

-Establecer, dentro del proyecto normativo, que la comunicación de la clave de tramitación telemática (CTT) a que hace referencia el primer párrafo del artículo 7.1 del Proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero se haga por vía telemática.

En cuanto al derecho de sufragio de las personas incapacitadas judicialmente, el Síndic tuvo conocimiento de que en Cataluña hay en torno a 4.000 personas mayores de edad que no pueden ejercer el derecho de sufragio en virtud de la determinación dictada en este sentido en la sentencia de incapacitación que limita su capacidad jurídica. También recibió algunas consultas y solicitudes de intervención concreta por parte de personas con discapacidad intelectual o psicosocial que han visto limitado el ejercicio de su derecho de sufragio activo y que manifiestan su desacuerdo con esta situación.

### El Síndic celebra la nueva ley que reintegra las personas con discapacidad en el pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos

Ante esta situación, en el año 2015 emitió una resolución que dirigió al Defensor del Pueblo, al Congreso de los Diputados, al Parlamento de Cataluña y a los grupos parlamentarios respectivos, en que llamaba la atención sobre la necesidad de abordar el estudio de la problemática planteada y recordaba que los derechos de participación política de las personas con discapacidad están reconocidos en diferentes normas jurídicas (CDPD, artículos 4 y 29; Constitución Española, artículos 14, 23 y 96; Estatuto de Autonomía de Cataluña, artículo 29, y Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su inclusión social), debiendo garantizar a las personas con discapacidad los derechos políticos y la posibilidad de ejercerlos en igualdad de condiciones.

En esta resolución, sugiere que se impulsen medidas de reforma normativa dirigidas favorecer que los operadores jurídicos apliquen, en concordancia con el derecho interno, las revisiones del artículo 12 de la Convención de derechos de las personas con discapacidad (CDPD), especialmente las establecidas en el punto 4 en materia de salvaguardia de los derechos fundamentales de las personas en los procesos de aplicación de medidas relativas al ejercicio de su capacidad jurídica. También sugiere que se adopten medidas para garantizar la plena vigencia de la CDPD, y en especial del artículo 29, insistiendo en la importancia de agilizar las medidas dirigidas a dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas en el año 2011 por el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU en el informe sobre el Estado español, en el sentido de revisar toda la legislación pertinente para que todas las personas con discapacidad, independientemente de su deficiencia, de su condición jurídica o de su lugar de residencia, tengan derecho a votar y a participar en la vida pública en condiciones de igualdad.

Sin embargo, hasta el pasado 5 de diciembre, la normativa reguladora del derecho de sufragio activo continuaba siendo la vigente desde el año 1985 (Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General (LOREG), que establece en su artículo 3: “1. Carecen de derecho de sufragio:[...] b) Los declarados incapaces en virtud de sentencia judicial firme, siempre que la misma declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio; c) Los internados en un hospital psiquiátrico con autorización judicial, durante el período que dure su internamiento, siempre que en la autorización el Juez declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio.

Por último, después de tres años, el día 5 de diciembre de 2018 se publicó en el BOE la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, para la modificación de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del régimen electoral general, para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad.

El artículo único de esta nueva ley suprime los apartados b y c del artículo 3.1 de la LOREG y establece un nuevo punto 2, según el cual toda persona puede ejercer su derecho de sufragio activo, consciente, libremente y

voluntariamente, sea cual sea su forma de comunicarlo y con los medios de apoyo que requiera.

Adicionalmente, el punto tres del artículo establece que se añade una disposición adicional octava con la redacción siguiente: “A partir de la entrada en vigor de la Ley de modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General para adaptarla a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, quedan sin efecto las limitaciones en el ejercicio del derecho de sufragio establecidas por resolución judicial fundamentadas jurídicamente en el apartado 3,1 b) y c) de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, ahora suprimidas. Las personas a las que se les hubiere limitado o anulado su derecho de sufragio por razón de discapacidad quedan reintegradas plenamente en el mismo por ministerio de la ley”.

También se determina, pues, la reintegración en el ejercicio del derecho de sufragio de todas las personas a quien se hubiera limitado o anulado el derecho de sufragio por razón de discapacidad.

El Síndic celebra esta propuesta normativa de reintegración de las personas con discapacidad en el pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos, así como el conjunto de reformas que prepara al Gobierno de España en el marco del Anteproyecto de ley por el que se reforma la legislación civil y procesal en materia de discapacidad, recientemente dictaminada favorablemente por el Consejo Económico y Social (Dictamen 5/2018, sesión del 24 de octubre).



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

Rafael Ribó: “Restituir el derecho de voto de las personas con discapacidad intelectual es la reparación de un agravio”

9:15 am · 19 oct. 2018

2 RETUITS 7 AGRADAMENTS

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00117/2018  
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la exhibición de carteles, banderas, lazos y otro tipo de elementos de color amarillo en las fachadas de residencias individuales, en diferentes espacios públicos y en algunos edificios de la Administración autonómica y local

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de que en algunos edificios de la Administración autonómica y local se habían colgado elementos reivindicativos como carteles, lazos o elementos de color amarillo como protesta por la situación política actual.

En relación con esta cuestión, el Síndic se dirigió al Departamento de la Presidencia en los términos siguientes:

1. La Administración local puede regular el uso del espacio público y el paisaje urbano, pero no el ejercicio del derecho de libertad de expresión ni del derecho de reunión y manifestación.

2. El personal al servicio de la Administración tiene derecho a la libertad de expresión con el límite de no poner en juego la neutralidad y la imparcialidad de la Administración. No hay, sin embargo, un derecho general de este personal a utilizar las dependencias de los edificios públicos para expresar sus ideas o ideologías y, por lo tanto, la Administración puede regular su uso, en su caso, y limitarlo a ciertos espacios, como por ejemplo tableros informativos.

3. La Administración puede utilizar las fachadas, balconadas u otros elementos exteriores de sus edificios como altavoz para exponer diferentes símbolos que se identifican con el apoyo o el compromiso para la defensa de los derechos fundamentales o de los derechos de minorías vulnerables, y también para difundir mensajes con carga ideológica ampliamente aceptados por las mayorías políticas, siempre y cuando esto se lleve a cabo en un momento y un contexto determinados y siempre en el marco de la garantía de los derechos de las personas.

AO 00182/2018  
En trámite

Actuación de oficio relativa al mensaje con contenido político retransmitido diariamente por la megafonía del Ayuntamiento de Vic durante algunas semanas de 2018

El Síndic tuvo conocimiento de que las últimas semanas del mes de agosto y las primeras del mes de septiembre de 2018 el Ayuntamiento de Vic retransmitió recurrentemente por megafonía un mensaje con contenido político pidiendo a la ciudadanía no desviarse del objetivo de la independencia.

A mediados de septiembre, el gobierno municipal decidió dejar de retransmitir la grabación. No obstante, con el fin de evitar que vuelva a producirse esta situación, que ha supuesto el incumplimiento de los derechos vigentes y la afectación de los derechos de participación de los regidores electos y de sus representados, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que se abstuviera de llevar a cabo actuaciones como la que motivaron la intervención de la institución.

AO 00230/2018  
En trámite

### Actuación de oficio para realizar el seguimiento de la implementación del voto electrónico en las elecciones al Parlamento de Cataluña para las personas catalanas que viven en el extranjero

En el marco de los diferentes procesos electorales que han tenido lugar desde 2011, el Síndic ha puesto de manifiesto múltiples incidencias que se han producido en el sistema de voto por correspondencia desde el exterior (demoras en el envío de la documentación para votar en algunos casos y dificultades para emitir el voto en otros).

En octubre de 2014 el Síndic emitió una resolución dirigida al legislador estatal, al legislador autonómico y al Defensor del Pueblo, en la que ponía de manifiesto que los plazos previstos en la legislación vigente para tramitar el voto por correspondencia eran demasiados ajustados, y se recomendaba introducir en la normativa electoral un sistema telemático de emisión del certificado de inscripción en el censo electoral, eliminar el requisito de voto rogado para las personas desde el extranjero que opten por depositar el voto de forma presencial e incorporar un sistema de emisión de voto por Internet. En el Parlamento de Cataluña se recomendó que, en el marco de una ley electoral catalana, se regularan mecanismos de votación alternativa que permitieran ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota de un modo más sencillo para las personas electoras, como puede ser mediante el voto electrónico.

En octubre de 2016 fue admitido a trámite el Proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero, que aún presenta, sin embargo dificultades en relación con la posibilidad de que los electores desde el exterior puedan ejercer efectivamente su derecho de sufragio activo. Algunas de estas dificultades no pueden ser abordadas desde el ámbito autonómico en la medida en que su posible reforma depende directamente de la modificación de la LOREG, de competencia estatal.

Finalmente, el Síndic ha recomendado a los diferentes grupos parlamentarios, por un lado, que se amplíe el ámbito subjetivo del procedimiento de votación electrónica establecido en el artículo 4 del Proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero, con el fin de que se aplique también a las personas inscritas en el Censo de residentes temporalmente ausentes (ERTA); y, por el otro, que se establezca que la comunicación de la clave de tramitación telemática a la que hace referencia el Proyecto de ley mencionado debe hacerse por vía telemática, dado que actualmente la tecnología permite transmitir información sensible de forma segura.

Adicionalmente, recomienda al Parlamento de Cataluña que impulse un proceso de reforma del artículo 75 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del régimen electoral general, para eliminar el sistema de voto rogado y regular mecanismos de votación alternativa que permitan ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota de un modo más sencillo. Y que, mientras se mantenga este sistema de votación, aumente los plazos previstos en la legislación vigente para tramitar el voto por correspondencia tanto desde el territorio nacional como desde el exterior.

AO 0266/2018  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la promoción de la participación política de las personas extranjeras en las elecciones municipales de Girona y Salt

El Síndic ha tenido conocimiento de la disconformidad de la plataforma Dret de Vot por la inacción de los ayuntamientos de Salt y de Girona ante el compromiso que parece que habían adquirido de defender y promover el derecho de voto de las personas extranjeras en los comicios municipales.

La plataforma reclama que los ayuntamientos informen la población sobre qué trámites hay que llevar a cabo para conocer si los países de origen de los residentes extranjeros tienen convenio de reciprocidad para poder votar en las elecciones municipales.



## ■ UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA



### 33. LA EXIGENCIA DE ACREDITACIÓN DEL NIVEL B2 EN TERCERA LENGUA AL FINALIZAR LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS DE GRADO EN CONDICIONES DE EQUIDAD

El artículo 211 de la Ley 2/2014, de 27 de enero, establece que los estudiantes que inicien sus estudios de grado durante el curso 2014-2015 deben demostrar, para poder obtener la titulación de grado, que han alcanzado el nivel de competencia de tercera lengua (alemán, inglés, francés o italiano) B2.

Se impulsan varias iniciativas para favorecer y facilitar la consecución del objetivo establecido en la Ley, entre las que está el reconocimiento de certificados y títulos acreditativos de la competencia en lenguas extranjeras y la creación del programa de diagnóstico, promoción e incentivación de terceras lenguas, Parla 3, que ha tenido continuidad durante los cursos siguientes. En el marco de este programa, las universidades catalanas han puesto a disposición de los estudiantes de grado una oferta formativa y pruebas de acreditación del conocimiento de tercera lengua, para las que se ha contado con convocatorias anuales de ayudas de la Agencia de Gestión y Ayudas Universitarias y de Investigación (AGAUR) para la formación y acreditación de terceras lenguas.

Al inicio del curso 2014-2015 se realizó una prueba diagnóstica dirigida a los estudiantes de nuevo acceso a la universidad para saber su nivel de conocimientos de una tercera lengua. Esta prueba, que tuvo una participación muy elevada, indicó que solo un 16,8% de los estudiantes obtenía un nivel de tercer idioma B2.1 y un 29,6%, un nivel igual o superior al B2.2.

Durante el curso 2016/2017 las universidades realizaron pruebas de nivel del conocimiento de idiomas dirigidas al alumnado de tercer curso de grado, para valorar la progresión en el aprendizaje de la tercera lengua. Los resultados de las pruebas, que tuvieron una participación baja, son que solo un 33% ha alcanzado un nivel B2.2 o superior y un 28% aún está en niveles inferiores al B1.

Estos resultados pusieron de manifiesto que, a pesar de las mejoras conseguidas, el uso y

aprovechamiento de los instrumentos propuestos los últimos años por los departamentos competentes habían sido insuficientes y, por tanto, aún había un porcentaje importante de estudiantes con un conocimiento insuficiente de la lengua extranjera.

**El dominio de varias lenguas es un indicador internacional de ocupabilidad y se valora como una riqueza colectiva que hay que promover**

Por este motivo, el Consejo Interuniversitario de Cataluña (CIC), en la sesión de su junta del 22 de junio de 2017, acordó instar al Gobierno a presentar al Parlamento de Cataluña la modificación del artículo 211 de la Ley 2/2014, para establecer un aplazamiento de cuatro años de la entrada en vigor de la obligación de acreditar el conocimiento de una tercera lengua extranjera, a fin de evitar perjuicios a los estudiantes y de facilitar y hacer más viable la consecución del objetivo fijado por esta norma.

En los meses posteriores no se registra ninguna actividad legislativa y esta modificación no se concreta hasta la aprobación de la Ley 1/2018, de 8 de mayo. Durante el período de incertidumbre entre el acuerdo del CIC y la aprobación de la modificación normativa, las universidades catalanas aplican de forma heterogénea la exigencia del requisito de tercera lengua, amparándose en el principio de autonomía universitaria y en las memorias de las titulaciones verificadas ya con la inclusión del requisito del tercer idioma de cada grado.

Las universidades, y el sistema universitario en general, han realizado un esfuerzo al utilizar recursos para mejorar el conocimiento de lengua extranjera entre el alumnado, pero a menudo esgrimen que se encuentran que tienen que asumir las carencias del sistema educativo para formar con un nivel adecuado de lengua extranjera al alumnado en las etapas previas a la universitaria.

El Departamento de Enseñanza en el documento recientemente publicado “El modelo lingüístico del sistema educativo de Cataluña” reconoce el dominio de varias lenguas como un indicador internacional de ocupabilidad, que es valorado como una riqueza colectiva que hay que promover para favorecer la convivencia y la competitividad en el mundo actual.

Sin embargo, el hecho de hacer recaer el peso del alcance del conocimiento de esta tercera lengua en la etapa universitaria puede redundar en una mayor iniquidad en la etapa laboral que después se inicia, lo que ya se produce respecto al resto de estudiantes que no acceden a la universidad, por razón también del conocimiento de esta tercera lengua.

**Debe garantizarse el acceso a una tercera lengua para todo el alumnado en la etapa obligatoria sin discriminación por origen socioeconómico**

Por otra parte, a pesar de que no se dispone de datos que indiquen una mayor correlación entre el origen socioeconómico del alumnado

y la competencia en esta tercera lengua, de acuerdo con las pruebas llevadas a cabo por el Departamento de Enseñanza en diciembre de 2017 en lengua inglesa al alumnado de cuarto de ESO, un 62% del alumnado participa en actividades extraescolares para el aprendizaje de este idioma y un 66% del total alcanza o supera el objetivo marcado de haber alcanzado el nivel B1 del marco europeo de referencia).

El hecho de que un porcentaje tan elevado del alumnado realice actividades extraescolares para mejorar esta competencia curricular específica, similar al porcentaje de alumnado que alcanza la competencia, refuerza el argumento de que en este aspecto es especialmente relevante el factor socioeconómico del alumnado. Así mismo, es necesario que se adapten los programas de estudio y reconocimiento de las lenguas extranjeras a las dificultades específicas de adquisición de lenguaje que pueden conllevar la dislexia o el trastorno específico del lenguaje (TELF), entre otros.

De acuerdo con las consideraciones anteriores, el Síndic recomienda que se garantice la mejora en la competencia de una tercera lengua a todo el alumnado sin discriminación por razón del origen socioeconómico, por razón del tipo de estudios posobligatorios cursados o por razón de necesidad educativa específica.

### Queja 02224/2017

Se denuncia la dificultad añadida que puede suponer, para el alumnado con dislexia y otros trastornos que afectan principalmente al proceso de lectoescriptura y el aprendizaje de una lengua, la exigencia de acreditación del conocimiento de una tercera lengua, introducida por el artículo 211 de la Ley 2/2014, de 27 de enero.

El Síndic valora positivamente los esfuerzos invertidos para difundir e implementar medidas para atender y evaluar adecuadamente al alumnado con trastornos de lenguaje que pueden afectar al aprendizaje y la capacidad de relación, de comunicación y comportamiento, tanto en el ámbito de los estudios universitarios de grado como en el ámbito del aprendizaje de los idiomas, pero aún detecta carencias en cuanto a la difusión y el conocimiento de estas medidas, tanto entre el profesorado como entre el alumnado, así como en el nivel de exigencia en su implementación.

La exigencia de acreditación del conocimiento de una tercera lengua sin las adaptaciones curriculares y de evaluación adecuada puede suponer una dificultad o impedimento para la inclusión de alumnado con dislexia en la educación universitaria. Con este fin, hay que mejorar la difusión de los protocolos existentes y la formación del profesorado tanto en las etapas de educación obligatoria como postobligatoria.

### 34. DIFICULTADES EN EL PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA UNIVERSITARIA

Todos los años se presentan diferentes quejas en referencia al proceso de preinscripción y matrícula universitaria. Estas quejas plantean dificultades para contactar con la oficina de preinscripción universitaria para pedir información sobre la gestión de la preinscripción, ya sea presencialmente, por teléfono o por correo electrónico, dado el gran volumen de consultas que recibe la oficina en un corto período de tiempo, a pesar de la dotación extraordinaria de personal para atenderlas.

Las personas que se dirigen a la institución a menudo también exponen que no han podido formalizar la preinscripción en el plazo establecido, dado que el sistema informático ha fallado y, a pesar de que han intentado poder conectarse a través de varios dispositivos y servidores, no les ha sido posible hacerlo y aportan documentación que pretende acreditar esta disfunción.

Otros estudiantes afirman que la plataforma informática para formalizar la preinscripción no admite el formato de documentación que pretenden adjuntar y, por este motivo, no han podido completar la preinscripción correctamente en el plazo establecido. Por último, otras personas interesadas indican que pudieron formalizar la preinscripción como válida, y posteriormente no aparecían en la lista de admitidos por un problema en la documentación que constaba efectivamente adjunta en el trámite de preinscripción, y sin que hubieran sido requeridos para aportarla ni el sistema les hubiera advertido del defecto en la formalización de la solicitud.

Estas casuísticas y problemáticas reflejadas en las quejas presentadas probablemente no son representativas y significativas del funcionamiento global del sistema de asignación, preinscripción y matrícula universitaria. Este año el volumen de estudiantes matriculados en el mes de junio para realizar las pruebas de acceso a la universidad (PAU), vía principal de acceso a la universidad, ha sido de 33.895 estudiantes provenientes de bachillerato y de 2.738 estudiantes provenientes de ciclos formativos de grado superior.

Los plazos para formalizar los trámites son preclusivos y muy ajustados en el tiempo. Este año, el plazo de solicitud de preinscripción universitaria era del 5 de junio al 2 de julio, ambos incluidos. La publicación de la primera asignación de plazas se realizó el día 11 de julio, la matrícula de la asignación en primera preferencia pudo formalizarse de los días 13 al 18 de julio, la asignación de instancias, reclamaciones y dobles correcciones correspondientes a la primera preferencia y asignación definitiva se publicó el día 17 de julio y la matrícula pudo tramitarse el día 18 de julio. La publicación de la segunda asignación de plazas se realizó el día 24 de julio, la matrícula de la segunda reasignación, del 25 al 27 de julio, y del día 23 de julio al 31 de agosto se permitía continuar el proceso de reasignación de plazas.

**Siguen llegando quejas sobre disfunciones y falta de información adecuada en el proceso de preinscripción y matrícula universitaria**

Este calendario ya presenta dificultades para conciliar el derecho a la reclamación de los resultados de las pruebas de acceso a la universidad, tal y como se hizo constar en el informe del año 2012, dado que, a pesar de que se mantiene para los estudiantes que han ejercido este derecho y son asignados en primera preferencia el acceso a la matrícula universitaria de forma previa a la publicación de la segunda asignación de plazas, los estudiantes que no han ejercido el derecho a reclamar los resultados de las pruebas de acceso a la universidad pueden matricularse antes en la universidad de elección, y también pueden escoger horarios, asignaturas optativas e incluso campus de forma preferente respecto a los que han ejercido este derecho.

Igualmente, los estudiantes que plantean problemas en la resolución de las incidencias informáticas, dificultades para contactar con la oficina de preinscripción o falta de presentación de documentación dentro de los plazos establecidos por falta de información o asesoramiento adecuado quedan fuera de los plazos establecidos para formalizar los trámites

de preinscripción y, por tanto, de las asignaciones correspondientes. Así pues, pueden ver vulnerado su derecho a acceder a la universidad de acuerdo con los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad que debe regir todo el proceso de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión en las universidades públicas españolas.

**Hay que seguir mejorando los canales de información y velar por el correcto funcionamiento de la plataforma telemática de preinscripción**

La Secretaría de Universidades e Investigación, consciente de estas dificultades y la necesidad de resolverlas, informó al Síndic que en la convocatoria de preinscripción universitaria 2018 se implementaría una nueva plataforma telemática que tendría una presentación más clara e intuitiva de los diferentes procedimientos de acceso y

admisión a la universidad, de forma que la persona solicitante podría visualizar si la solicitud no estaba debidamente cumplimentada por carecer de documentación significativa para dar cumplimiento a su derecho a ser requerida de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

En cuanto a los canales de información y asesoramiento, se indicaba que se revisarían y se actualizarían los contenidos de la web para mejorarla e incorporar las necesidades detectadas, y que se estaba trabajando de forma coordinada con el 012 para que pudiera dar apoyo a la oficina en los períodos de máxima afluencia de consultas.

El Síndic sugiere que se continúen evaluando las mejoras implementadas en los canales de información y asesoramiento a disposición de los estudiantes, así como el correcto funcionamiento de la plataforma telemática para que las pequeñas disfunciones o dificultades que se constate que se continúen produciendo puedan resolverse positivamente y de acuerdo con los plazos disponibles de forma favorable a los derechos del estudiante.

**Queja 06440/2018**

La persona interesada asegura que intentó reiteradamente formalizar el trámite de asignación definitiva de su tercera opción de estudios asignados en el plazo comprendido entre los días 12 y 16 de julio y no pudo, dado que el portal, según indicaba, no le permitía completar el trámite, a pesar de haberlo intentado en varias ocasiones desde varios dispositivos y en diferentes horas y días consecutivos.

La estudiante relata que se dirigió a la Universidad de Barcelona y a la Oficina de Acceso a la Universidad y que le comentaron que habían recibido centenares de llamadas telefónicas por el mismo problema y la asesoraron para que interpusiera una queja por escrito, cosa que hizo. Le aseguraron que no podían darle un justificante y que tendría que esperar a la segunda asignación. La estudiante se matriculó en la opción asignada en primera asignación, pero, dado que lo hizo después de la segunda asignación, el día 25 de julio, no pudo escoger el horario de preferencia.

La Secretaría de Universidades e Investigación asegura que se han realizado las comprobaciones necesarias y no se ha detectado problema alguno de acceso al portal que impidiera a la interesada formalizar el trámite de asignación definitiva durante los plazos asignados, trámite que fue formalizado por un total de 4.138 alumnos.

**Queja 06478/2018**

La persona interesada expone que formalizó el trámite de preinscripción durante el plazo establecido y que al acceder al portal telemático le constaba que la preinscripción era válida.

Posteriormente, el sistema le indicó que la contraseña era incorrecta. Al ponerse con contacto con la Oficina de Acceso a la Universidad, se le indicó que le faltaba la nota del bachillerato francés (Batxibac) para universidades españolas. La interesada aportó el documento el día 13 de julio y su nombre no salió en la lista de admitidos hasta el día 24 de julio, fecha de la lista de segunda asignación.

La persona interesada accedió a los estudios de preferencia en segunda asignación, a pesar de que había formalizado la preinscripción y cumplía los requisitos para la primera asignación.

### 35. EL MODELO LINGÜÍSTICO DEL SISTEMA EDUCATIVO DE CATALUÑA

El régimen lingüístico del sistema educativo se rige por lo dispuesto en la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación de Cataluña, y las disposiciones reglamentarias dictadas por el Gobierno de la Generalitat.

En el marco de esta norma, y como parte del proyecto educativo, tanto los centros públicos como los privados sostenidos con fondos públicos deben elaborar un proyecto lingüístico que se concreta a partir de la realidad sociolingüística del entorno y que debe enmarcar el tratamiento de las lenguas en el centro.

El proyecto debe ajustarse a las previsiones tanto de la Ley de educación como el Decreto 102/2010, de 3 de agosto, de autonomía de los centros educativos, debiendo recoger tanto el papel de la lengua catalana, como eje vertebrador de un proyecto educativo plurilingüe, como el tratamiento de las lenguas en todos los espacios de educación del centro, así como los aspectos de organización y de gestión que tengan repercusiones lingüísticas.

En el mes de octubre de 2018 el Departamento de Educación publicó un documento en que se fijan las características fundamentales del modelo, del cual lo que más se ha destacado es una supuesta disminución del uso y de la competencia lingüística en catalán que no el análisis realizado y las recomendaciones formuladas sobre el modelo lingüístico del sistema educativo.

El documento afirma que hay que garantizar que la escuela no deje de ser el contexto de uso de la lengua que quiere protegerse, el catalán, que es la lengua vehicular de la enseñanza, pero propone adaptar la inmersión que empezó en los años ochenta a los cambios sociales y lingüísticos del país.

**El nuevo modelo lingüístico del sistema educativo de Cataluña no afecta al carácter vehicular del catalán**

La Ley de educación ya establece que el Departamento, para que el catalán mantenga la función de lengua de referencia y de factor de cohesión social, debe implantar estrategias educativas que aseguren su uso, pero también que en la definición de estas estrategias hay que tener en cuenta la realidad sociolingüística, las lenguas del alumnado y el proceso de enseñanza del castellano.

El peso de las grandes lenguas internacionales, especialmente el inglés, el fenómeno migratorio, los cambios de los mercados laborales y la generalización de las TIC se tienen en cuenta para dar un nuevo enfoque al modelo lingüístico.

Se propone el plurilingüismo como un objetivo realista y alcanzable aceptando que no todas las lenguas deben ser aprendidas al mismo nivel, ni únicamente durante el tiempo de la escolarización, y atendiendo al contexto sociolingüístico en que se produce la enseñanza.

Es en relación al apartado del uso vehicular del castellano con alumnado de lengua inicial catalana, en entorno de catalanización plena, que se han hecho sonar algunas alarmas cuando se ha sacado de contexto la afirmación de que en entornos en que el castellano es la lengua mayoritaria del alumnado, y tiene una presencia social muy alta, debe enseñarse como lengua primera del alumnado.

Enseñar como lengua primera del alumnado el castellano, en entornos donde esta lengua ya es mayoritaria, no quiere decir un cambio de lengua vehicular. Por el contrario, significa que en estos casos debe hacerse inmersión lingüística en catalán, siguiendo el modelo implementado desde 1983, porque la inmersión lingüística se aplica justamente cuando una buena parte del alumnado no tiene la lengua de la escuela, el catalán, como lengua primera o familiar.

En los casos en que el castellano no tiene esta fuerza social, será necesario un enfoque didáctico, de forma que, para asegurar que al acabar el sistema educativo el alumnado tiene el mismo nivel de catalán y de castellano, los centros deberán

decidir en su proyecto lingüístico bloques de contenido curricular en castellano y planificar actividades que potencien la expresión oral del alumnado.

En definitiva, lo que se pretende es que, de acuerdo con la Ley de política lingüística y el Estatuto de Autonomía de Cataluña, y atendiendo a que la lengua vehicular de referencia y de uso general de la vida de los centros escolares es el catalán, al finalizar la enseñanza obligatoria quede garantizado el dominio elevado y similar de las dos lenguas oficiales y, por tanto, la igualdad de oportunidades del alumnado.

**El Síndic valora positivamente la flexibilización en función del contexto lingüístico del entorno**

El proyecto lingüístico debe servir, en este sentido, para diseñar una estrategia pedagógica que responda a las necesidades

detectadas y para promover el trabajo colaborativo del equipo docente, que debe implementar un modelo educativo plurilingüe e intercultural.

A fin de garantizar que al acabar la enseñanza el alumnado tenga una competencia sólida (oral y escrita) no solo en las lenguas oficiales en Cataluña, sino también en inglés, se prevé la posibilidad de introducir el aprendizaje y el uso de una segunda lengua extranjera.

El documento recomienda que se favorezca un uso vehicular de la lengua extranjera en diferentes áreas o materias, diferentes al propio de una asignatura de lenguas, y en diferentes niveles y etapas educativas, teniendo presente que es necesario que este enfoque sea inclusivo y que se implante de forma progresiva y creciente.

Igualmente, insiste en la necesidad de aprovechar el avance de las tecnologías multimedia aplicadas al aprendizaje para mejorar los procesos de enseñanza en general, y facilitar las oportunidades de acceso y de comunicación en la lengua que se está aprendiendo.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00088/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la vulneración de derechos lingüísticos por parte de la Agencia Tributaria en la campaña de la declaración del IRPF de 2018**

El Síndic ha sido informado de que la Agencia Tributaria del Ministerio de Hacienda no ha garantizado la atención telefónica en catalán a las personas que han solicitado información sobre la campaña anual del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

En concreto, pone de manifiesto la denuncia de una organización no gubernamental que trabaja para promover la lengua como herramienta de cohesión social, la cual ha constatado en múltiples ocasiones que el personal de la Agencia Tributaria exige a sus usuarios que hablen en castellano y reconoce que la Agencia no dispone de ningún sistema de atención en catalán, lo que vulnera los derechos de las personas a ser atendidas en la lengua oficial que escojan, de acuerdo con las previsiones establecidas en el artículo 54 del Estatuto Básico de la Función Pública; en el artículo 33 del Estatuto de Autonomía de Cataluña; en el artículo 15 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y en los artículos 11 y 12 de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística.

**AO 00156/2018**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al fomento de la lengua catalana mediante subvenciones públicas a la promoción musical**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la reciente publicación de una organización en defensa de la lengua catalana, que pone de manifiesto que, a pesar de la intervención pública y los recursos destinados a los diferentes ámbitos relativos a la música vocal los últimos años, la presencia del catalán en esta área cultural continúa siendo residual.

Igualmente, a pesar de que el Estatuto de Autonomía otorga en Cataluña competencias en los ámbitos de la promoción cultural y la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, establece que el Gobierno de la Generalitat debe favorecer, estimular y fomentar la creación, la interpretación y la difusión de la música cantada en catalán, parece que se destinan más recursos a proyectos musicales en los que el uso de la lengua propia es menor o prácticamente residual, lo que supone una anomalía en cuanto a la promoción del catalán respecto al apoyo que reciben otras lenguas en el ámbito de la música vocal.

## ■ ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO



## INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos estratégicos del Síndic de Greuges es la necesidad de rendir cuentas de sus actuaciones. Por un lado, incorporando ejemplos de casos en los que se han cumplido las resoluciones del Síndic y, por otra parte, de acuerdo con la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, informando de todas las no aceptaciones de las recomendaciones y sugerencias del Síndic por parte de las instituciones objeto de investigación.

Este año se ha querido dar una información más cuantificada sobre cómo se han cumplido las resoluciones del Síndic y, por ello, se ha centrado el detalle en cómo se ha resuelto el conjunto de actuaciones cumplidas. El hecho de que se haya resuelto una actuación no necesariamente significa que sólo se haya cumplido de una forma, sino que puede haber diferentes actuaciones para cumplir una resolución. En este sentido, a modo de ejemplo, si se anula una sanción, además de esta anulación, puede haber un retorno de los importes, con lo que el cumplimiento de una resolución tendría dos o más efectos.

El apartado se estructura siguiendo la misma clasificación temática que sigue todo el informe. Se han configurado una serie de categorías que responden tanto a las características propias de cada una de las materias como las que se generan del propio procedimiento administrativo y que están

presentes en todos los apartados. En algunos casos, se han tratado, por cuestiones de volumen, como un conjunto de actos dentro de la tramitación administrativa y, en otros, de forma más individualizada.

También conviene señalar varias cuestiones en relación al cumplimiento. En primer lugar, hay medidas que afectan a un caso concreto y otras, especialmente cuando se produce una modificación de normativa, que afectan a un conjunto de la población. En segundo lugar, a pesar de tener una clasificación por materias, en ocasiones las soluciones son de carácter transversal o, cuando menos, sobrepasan el ámbito estricto que se está tratando.

Los casos de cumplimiento que recoge este apartado se presentan a partir de una muestra de todas las resoluciones cumplidas durante 2018. La información y el resumen de todos los casos pueden consultarse en el espacio web de las actuaciones de 2018 ([www.sindic.cat/resoluciones](http://www.sindic.cat/resoluciones)).

En cuanto a las resoluciones no aceptadas, se han reproducido todas, incorporando un resumen del problema que originó la intervención del Síndic y explicando las razones por las que la Administración no ha aceptado las recomendaciones y las sugerencias formuladas.

Por último, se recoge un informe sobre la obstaculización y la falta de colaboración, tal y como se define en el artículo 61 de la Ley 24/2009.

#### 4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

##### POLÍTICAS SOCIALES

###### 1. Salud

En la materia de salud, la mayor parte de los cumplimientos o de las soluciones adoptadas ante los problemas de la ciudadanía están relacionados con las listas de espera (26,1%), y las infraestructuras y los recursos (24,7%), seguidas del cumplimiento de la tramitación administrativa.

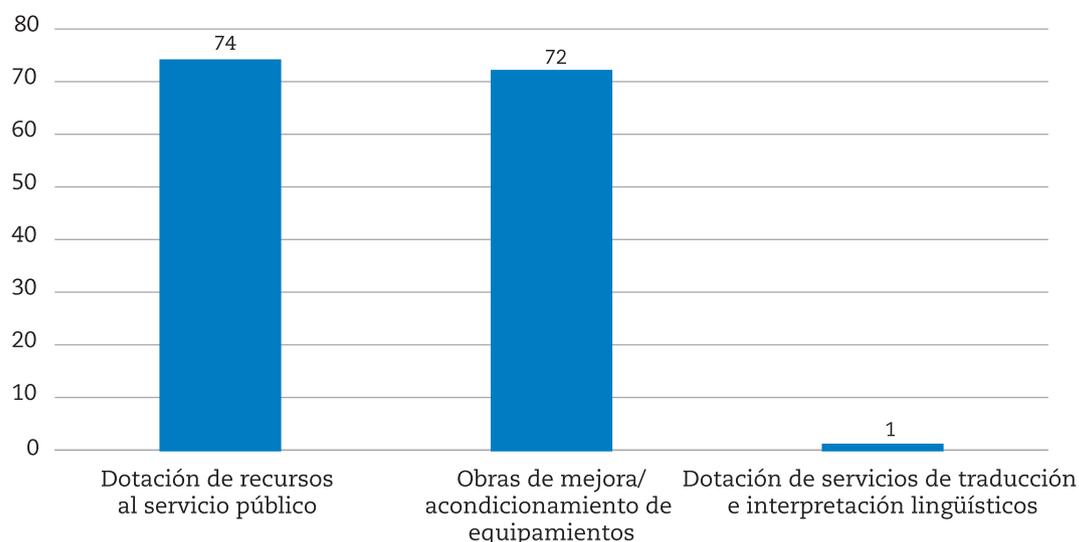
#### 38. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de salud

Listas de espera	155	26,1
Infraestructuras, gestión y recursos	147	24,7
Tramitación administrativa	117	19,7
Derechos y deberes	92	15,5
Prestaciones sanitarias	81	13,6
Atención médica privada	1	0,2
Otros	2	0,3
<b>Total</b>	<b>595</b>	<b>100</b>

En cuanto a las listas de espera, se ha establecido una fecha para la prueba diagnóstica, la visita especializada o la intervención quirúrgica (152 casos), entre otros, mientras que el Departamento de Salud ha tramitado el ingreso en un centro sociosanitario de personas que estaban en lista de espera para el ingreso (3 casos).

En relación a las infraestructuras, la gestión y los recursos, durante el año 2018, en 74 casos se ha dotado de recursos el sistema sanitario público (incorporación de personal, medios, etc.), o bien se han realizado obras de mejora y acondicionamiento de equipamientos (72 casos). También en un caso se ha conseguido dotar de servicios de traducción e interpretación, ante la necesidad de algunas personas migradas de poder hacerse entender con el personal médico.

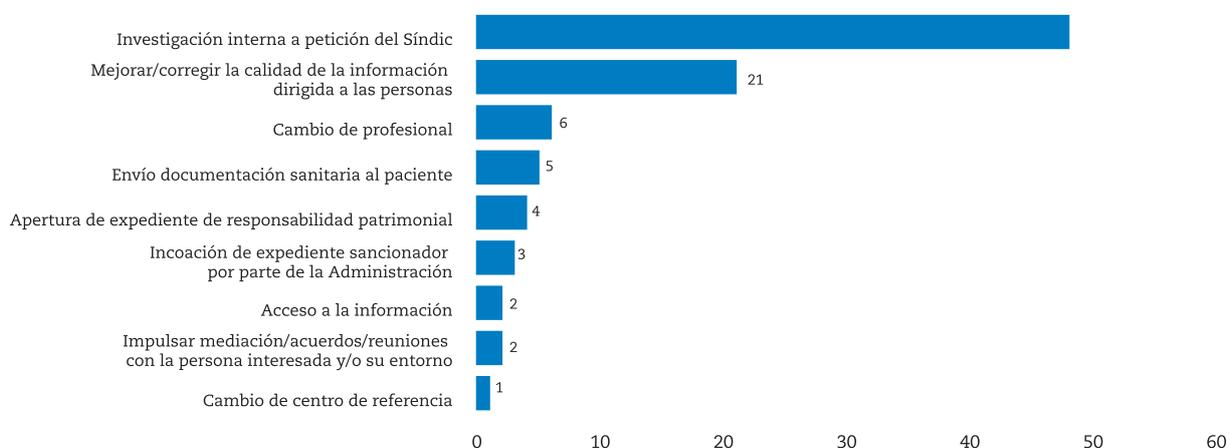
#### 39. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a infraestructuras, gestión y recursos



En cuanto a los derechos y deberes, ante las quejas por el trato recibido o la disconformidad con las actuaciones seguidas por el personal médico, fruto de las investigaciones del Síndic, en 48 casos se ha iniciado una investigación interna de las actuaciones seguidas por un centro sanitario o el personal médico. En 21 casos, durante esta investigación, el Departamento de Salud ha accedido a mejorar la calidad de la información a las personas interesadas por ser insuficiente.

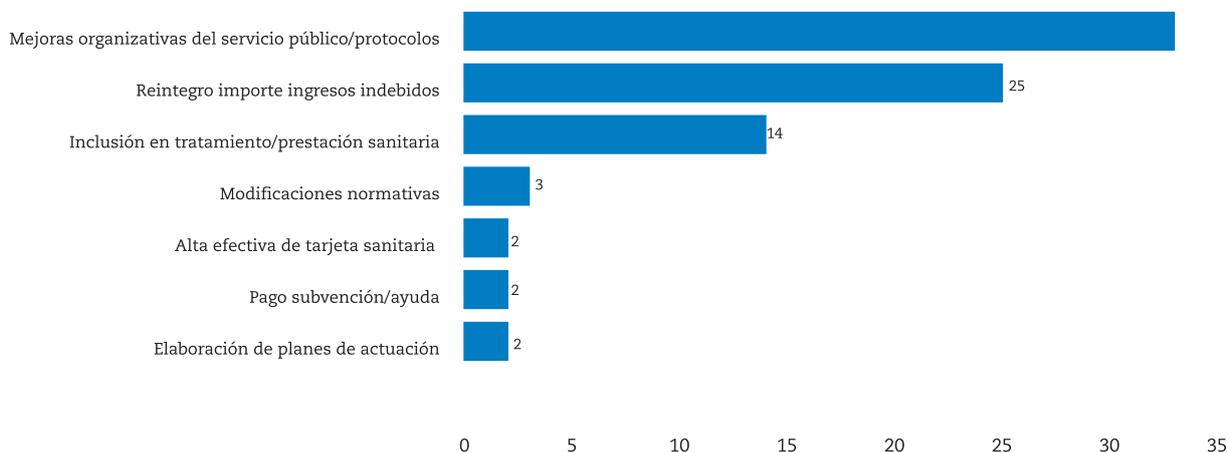
También se ha instado a la Administración a cumplir con los derechos de las personas en cuanto al acceso a la información y el envío de documentación sanitaria al paciente. De forma más residual, el Departamento de Salud ha accedido a las solicitudes de cambio de médico o de cambio de centro de referencia.

#### 40. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito de salud



En cuanto a las prestaciones sanitarias, se han mejorado los protocolos de servicios públicos a raíz de las recomendaciones y sugerencias del Síndic (33 casos), se ha resuelto la solicitud con la devolución del euro por receta (25 casos) o se ha incluido a una persona en un tratamiento o prestación sanitaria, tal y como pedía (14 casos). Por último, las subvenciones y ayudas hacen referencia al pago de ayudas por prestaciones ortoprotésicas.

#### 41. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a prestaciones sanitarias



También conviene destacar una modificación normativa que ha afectado a tres casos. En concreto, se acuerda dejar sin efecto la Carta de derechos y responsabilidades del ciudadano en su relación con el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas y aplicarse únicamente la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación a la salud y atención primaria, aprobada por el Departamento de Salud en el año 2015. De esta forma, se garantiza el derecho de las personas afectadas a la presencia de familiares o personas vinculadas durante la visita de la evaluación médica. En la materia específica de salud, también conviene destacar que el Síndic ha intervenido para revocar una licencia de la atención médica privada ante una situación de mala praxis.

Por último, a pesar de que afecta al ámbito de la salud, pero no hace referencia a elementos específicos de este ámbito, sino que se trata de aspectos más vinculados a la tramitación administrativa, en 97 casos, como consecuencia de la intervención del Síndic, se da respuesta a la persona interesada, en 19 casos se resuelve el expediente de referencia o el recurso que presentaba una cierta demora en la tramitación y, por último, también se cumple con el trámite de notificación.

#### 42. Casos concretos en el ámbito de salud

**Q 05456/2011**

**Disconformidad con la lista de espera en el Hospital de Sant Rafael para una intervención odontológica**

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que diera las órdenes oportunas para que se introdujeran medidas correctoras concretas para agilizar la atención odontológica a pacientes con discapacidad que requieran sedación, de modo que dichos usuarios pudieran ver reconocido su derecho a la salud de una forma suficientemente ágil.

El Departamento ha informado que se han incorporado mejoras en la gestión de las intervenciones odontológicas en el Hospital de Sant Rafael. En concreto, se indica que durante el año 2017 se mantuvo el esfuerzo que ya se hizo durante el año 2016 tanto para incrementar la actividad de odontología con la reasignación de quirófanos como para reducir las anulaciones quirúrgicas por causas ajenas en el centro hospitalario. En consecuencia, se ha conseguido reducir el tiempo de espera del año 2012, que era de entre dieciocho y diecinueve meses, a los diez meses de espera que hay actualmente.

**AO 00191/2016**

**Actuación de oficio relativa a la atención dispensada a un paciente del Hospital de Igualada**

Departamento de Salud

Puesto que se constató que en este caso se habían producido varios errores en la asistencia al paciente, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que, en caso de que no se hubiera hecho, se iniciara de oficio una reclamación de responsabilidad patrimonial. También le solicitó que informara a la institución sobre qué medidas concretas de mejora se han requerido al centro hospitalario y sobre el resultado de la supervisión de la implantación de dichas medidas.

Por un lado, el Departamento ha informado que se ha sancionado al Hospital de Igualada por una infracción sanitaria tipificada como grave, y que el CatSalut inició de oficio un procedimiento de reclamación patrimonial que está en vía judicial. Y, por otra parte, se han especificado las medidas correctoras y de mejora que se requirieron al centro y las consecuencias positivas de la implementación de dichas medidas.

**Q 02880/2016****Demora en una posible intervención quirúrgica y en las correspondientes visitas con el Servicio de Traumatología del Hospital de Mataró**

Departamento de Salud

Puesto que el plazo para llevar a cabo la visita de la persona interesada con el especialista en traumatología finalizaba al poco de haber presentado la queja, según los plazos establecidos en la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, que son de 90 días para todas las pruebas diagnósticas y consultas externas de atención especializada con prioridad ordinaria, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que adoptara las medidas organizativas necesarias con el fin de avanzar la fecha de la visita de la persona interesada con el especialista, y que se decidiera si la intervención quirúrgica era o no necesaria.

El Departamento ha informado que la persona interesada ya fue intervenida, una vez realizadas las correspondientes visitas de control.

**Q 09217/2017 i altres****Falta de respuesta a una solicitud de devolución del importe abonado en concepto de la tasa del euro por receta**

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que diera las órdenes oportunas para que se resolviera sin más demora la solicitud de la persona interesada y que, en el caso de que se aprobara, se devolviera a esta persona el importe que abonó en concepto de tasa del euro por receta, con los intereses correspondientes desde que hizo la aportación hasta que se haga efectivo el pago.

La persona interesada ha comunicado al Síndic que ya se le ha notificado la resolución y se le ha abonado el importe correspondiente.

## 2. Discriminaciones

La materia de discriminaciones engloba a varios colectivos vulnerables o diferentes motivos por los que una persona puede sentirse excluida del conjunto de la sociedad. Por esto, en función del tipo de discriminación, las medidas que ha conseguido el Síndic son distintas. Además, conviene tener presente que esta área es incipiente, siendo el número de quejas y actuaciones de oficio aún minoritario respecto al conjunto de intervenciones del Síndic.

### 43. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de discriminaciones

Igualdad de género	6	42,9
Discriminación racial	3	21,4
Orientación e identidad sexual	3	21,4
Sociales o ideológicas	2	14,3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

En el ámbito de discriminación racial, se han impulsado acuerdos y mediaciones entre las personas interesadas y su entorno para mejorar la convivencia ciudadana, se han hecho abrir diligencias informativas ante una posible situación de discriminación racial o se han impulsado medidas para mejorar la calidad de la información dirigida a las personas.

En cuanto a la igualdad de género, la Administración ha tomado medidas en relación a la incorporación del lenguaje inclusivo en los escritos, la mejora de la información dirigida a las personas o, por ejemplo, la revisión de la valoración de la situación de vulnerabilidad de emergencia social frente a casos de violencia machista.

En relación a la orientación e identidad sexual, se han tomado medidas para cambiar el nombre de una persona trans en el registro civil, se ha dotado de recursos humanos a servicios públicos en este ámbito o, como consecuencia de la intervención del Síndic, se han abierto diligencias informativas ante una situación de discriminación.

Por último, ante posibles discriminaciones sociales o ideológicas, se ha incluido a una persona en el programa de refugiados para que pueda disfrutar de la protección social en este ámbito o se han tomado medidas para que la Administración dé respuesta a las solicitudes de las personas interesadas.

### 44. Casos concretos en el ámbito de discriminaciones

#### AO 00165/2018

#### Actuación de oficio relativa al funcionamiento del Servicio de Atención a la Víctima durante la noche

Departamento de Interior

El Síndic abrió una actuación de oficio tras conocer que el Servicio de Atención a la Víctima de las comisarías de la Generalitat de Cataluña no funciona durante la noche, y sugirió al Departamento de Interior que adoptara las medidas necesarias para que el personal de las oficinas de atención ciudadana dispusieran de la formación necesaria para atender a las víctimas, a fin de garantizar la atención y la protección.

El Departamento de Interior ha informado que el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña procura que el personal destinado a las oficinas de atención ciudadana reciba formación para poder ejercer de forma idónea sus funciones. Una de las materias que se incluye en su formación es la atención a la víctima de violencia machista y doméstica.

### 3. Relaciones laborales y pensiones

La intervención del Síndic en relaciones laborales y pensiones es minoritaria, estando su ámbito de actuación especialmente orientado a la tramitación administrativa, básicamente instar a dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

#### 45. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a relaciones laborales y pensiones

Dar respuesta/elaboración de informe	4	30,8
Pago subvención/ayuda	3	23,1
Resolución de expediente en trámite (demora, falta de informes)	2	15,4
Mejoras organizativas del servicio público/protocolos	2	15,4
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	1	7,7
Anulación/revocación de sanción	1	7,7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

A pesar de ello, conviene destacar que el Síndic intervino para la anulación de una sanción de un mes de prestación por desempleo o en el pago de ayudas de diferente tipología, como las indemnizaciones a los ex-presos políticos de la Guerra Civil y el franquismo, que se quedaron estancados como consecuencia de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española, o el pago de becas transporte a los formadores del Servicio de Ocupación de Cataluña.

#### 46. Casos concretos en el ámbito de relaciones laborales y pensiones

**Q 03627/2017**

**Falta de pago de varias becas de transporte para poder asistir a un curso de un centro de innovación y formación ocupacional**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informó que debido a una incidencia informática no se había podido notificar a la persona interesada la resolución de las tres solicitudes de becas que tenía derecho a percibir, y que, posteriormente, una demora en la habilitación de la partida presupuestaria correspondiente y la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, había retrasado aún más la tramitación y resolución de la totalidad de las solicitudes. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Departamento que se resolviera sin demora la solicitud del promotor de la queja y que se siguiera trabajando para poder hacer efectivo el pago de las ayudas que tenía reconocidas cuanto a lo más pronto posible.

El Departamento ha informado que en enero de 2018 se emitieron las resoluciones correspondientes al reconocimiento del derecho de la persona interesada a percibir las becas para personas desempleadas que participan en acciones formativas, y que el marzo del mismo año el Servicio de Ocupación de Cataluña ordenó su pago.

Q 01255/2018

**Disconformidad con la reclamación por parte del Servicio de Ocupación de Cataluña a una asociación de Santa Coloma de Gramenet de una cantidad presuntamente percibida de forma indebida**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic considera que dada la inactividad del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) durante el período entre la interposición del recurso de reposición por parte de la entidad (enero de 2013) y la fecha de resolución (noviembre de 2017), ha prescrito el derecho de la Administración a exigir el reintegro de la cantidad percibida indebidamente por la entidad. De acuerdo con la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, y con la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, general presupuestaria, el plazo de prescripción del reintegro de subvenciones es de cuatro años. Por ello, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que verificara los datos de la documentación aportada y la posibilidad de que se hubiera interrumpido el plazo de prescripción y que, en caso de que esto no se pudiera acreditar, se dejara sin efecto y se archivara el procedimiento.

El Departamento ha informado que se han revisado los datos del expediente y se ha concluido que la entidad no hizo ninguna petición de suspensión de la ejecución de la deuda, por lo que está obligada a hacer efectivo el pago de la cuantía debida al SOC y no puede ser acreedora de la exención de pago.

**4. Servicios sociales**

El área de servicios sociales, como la de infancia y adolescencia, se caracteriza por englobar una gran diversidad de problemas y de motivos por los que el Síndic tiene que intervenir, lo que también se refleja en una gran diversidad de soluciones y de formas de cumplir las resoluciones de la institución.

A pesar de esto, gran parte de la labor del Síndic en esta materia se centra en la tramitación administrativa.

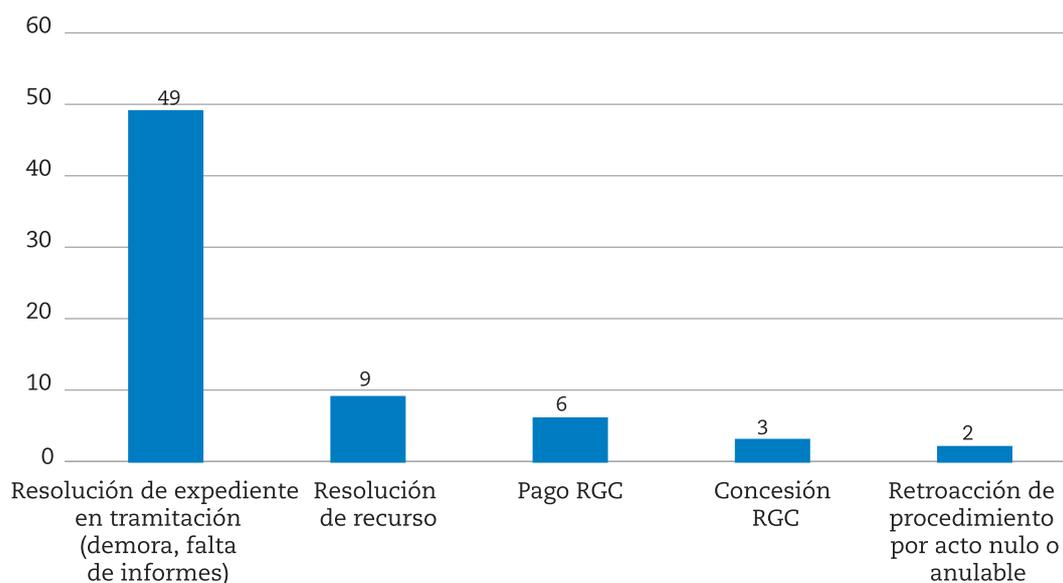
**47. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de servicios sociales**

Renta garantizada de ciudadanía	69	27,6
Centros residenciales	40	16,0
Otras subvenciones y ayudas	33	13,2
Unidades de servicios sociales	31	12,4
Accesibilidad	29	11,6
Ley de dependencia	26	10,4
Reconocimiento de grado de discapacidad	20	8,0
Incapacitaciones judiciales	2	0,8
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>

Este año la renta garantizada de ciudadanía se ha convertido en el motivo principal de queja en servicios sociales, así como el ámbito en que se han podido resolver más aspectos. De hecho, la principal queja es la demora en la resolución de los expedientes por parte de la Administración.

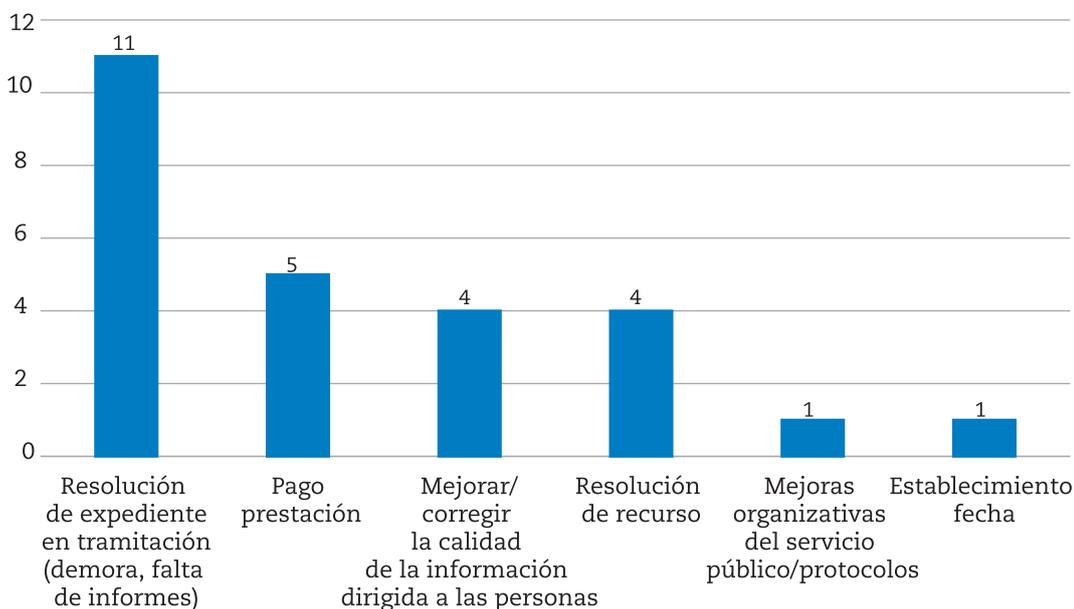
Por este motivo, no es extraño que una de las principales actuaciones de la institución haya sido instar la resolución de los expedientes en trámite. En segundo término, se sitúa la resolución de los recursos ante la resolución emitida por la Administración.

#### 48. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la renta garantizada de ciudadanía



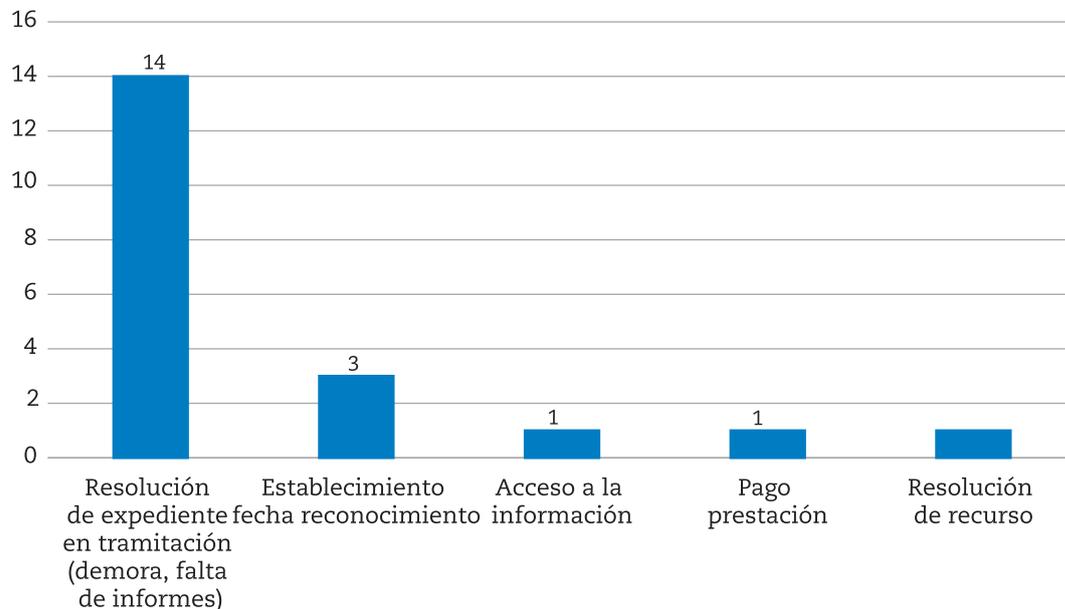
En cuanto a la ley de dependencia, de nuevo el requerimiento de resolver en el plazo establecido y en la forma adecuada los expedientes administrativos resulta capital para garantizar el respeto a los derechos y las libertades de las personas en situación de dependencia. También hay otros cumplimientos como son el pago de la prestación o la mejora de la calidad de la información que se da a la ciudadanía para que sea más consciente de los trámites y plazos de esta prestación.

#### 49. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a las prestaciones derivadas de la ley de dependencia



En relación al reconocimiento del grado de discapacidad, la mayoría de intervenciones en este ámbito están de nuevo relacionadas con la resolución de los expedientes y la agilización de los trámites para obtener el reconocimiento.

#### 50. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al reconocimiento del grado de discapacidad

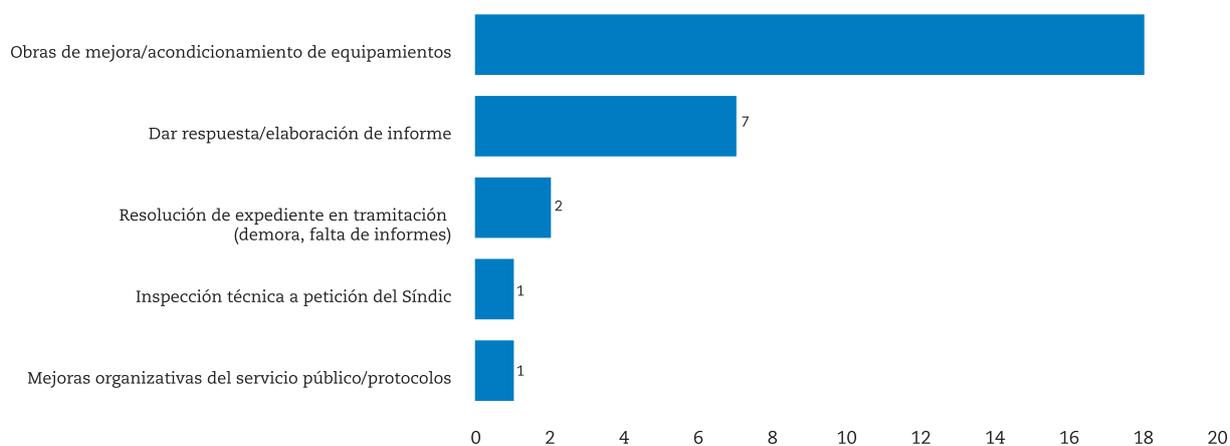


Por último, hay otras subvenciones y ayudas (ayudas alimentarias, por ejemplo) que conceden los servicios sociales y en que el Síndic también interviene desde la perspectiva de la tramitación administrativa. En este sentido, se han resuelto expedientes como consecuencia de la intervención del Síndic (20 casos), así como un recurso, y se han agilizado los trámites para la concesión de ayudas (5 casos) o el pago de esta ayuda (7 casos).

A pesar de ello, conviene destacar que en el año 2018 el Síndic ha velado por la incorporación de la exención de pago del precio público en cursos de formación específica para el acceso a los ciclos de formación profesional de grado medio a los hijos e hijas de personas con discapacidad que dependen económicamente de la persona con discapacidad, así como a las personas desempleadas de larga duración.

Las personas con discapacidad también presentan un gran número de quejas relacionadas con los problemas de accesibilidad a los espacios públicos o al entorno, así como la desigualdad en el tratamiento de su situación por parte de la Administración, en comparación con otros colectivos que también son objeto de una protección especial. En cuanto a este ámbito, el Síndic ha intervenido en la realización de obras de mejora y de acondicionamiento de espacios y equipamientos (18 casos), en el hecho de que la Administración dé respuesta a las solicitudes de accesibilidad que presentan las personas con discapacidad o en la mejora de servicios públicos para dar la prestación o el servicio de acuerdo con las demandas específicas de este colectivo.

### 51. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la accesibilidad de personas con discapacidad

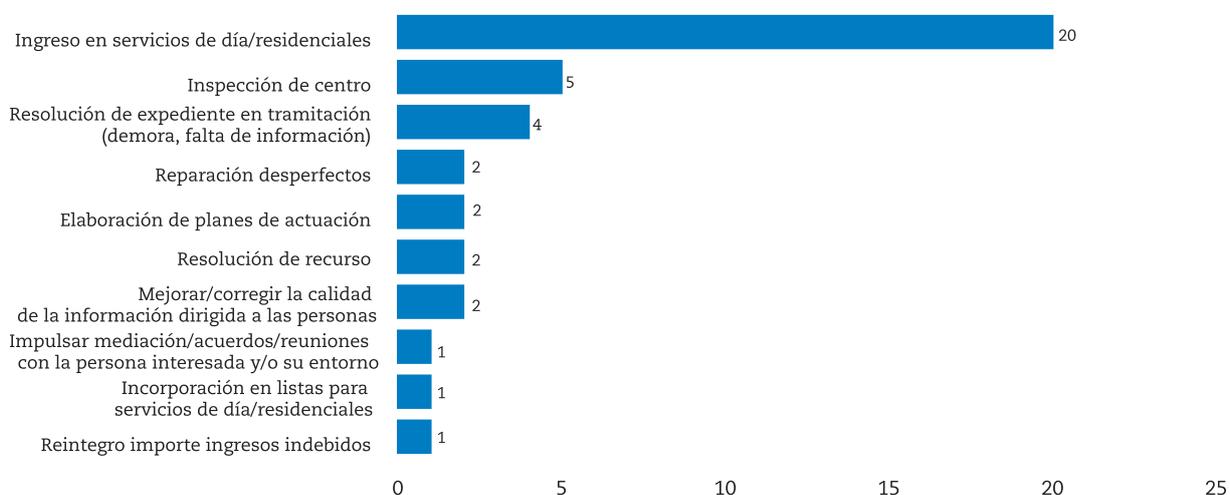


Otra de las quejas ciudadanas es la excesiva demora para ingresar en un centro residencial, ya sea de gente mayor o de personas con discapacidad. La falta de oferta de plazas públicas, bien de forma permanente, bien mediante el programa Respir, resulta una queja muy presente en esta materia. En segundo término, están las infraestructuras, los recursos y los servicios que se prestan en los centros residenciales.

En 20 casos, después de la intervención del Síndic, se ha conseguido el ingreso en servicios de día o centros residenciales de personas con esta necesidad o se ha requerido la inclusión de la persona en la lista para poder ingresar en un centro.

También se ha solicitado la inspección sobre el servicio que se presta y se ha intervenido en la mejora de estos centros para que pueda disfrutarse de unos niveles adecuados de bienestar.

### 52. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a centros residenciales



Por último, conviene hacer una especial mención de las unidades de servicios sociales, especialmente de la Administración local, que reciben las quejas y el malestar de las personas que piden ayudas y subvenciones en primera instancia. En este caso, el Síndic ha intervenido para que la Administración asigne una persona referente de servicios sociales a la persona interesada o cambie al profesional de servicios sociales que tenía asignado (11 casos). También se ha trabajado para mejorar la calidad de la información, acelerar las fechas de entrevista con la persona referente de servicios sociales, etc. Además, se ha conseguido revisar la valoración de situación de vulnerabilidad de emergencia social (5 casos).

Los casos de incapacitaciones judiciales son minoritarios. Aun así, se ha trabajado para resolver los expedientes en trámite o para revisar procedimientos judiciales ante demoras excesivas.

### 53. Casos concretos en el ámbito de servicios sociales

#### **Q 01808/2014 i altres**      **Disconformidad con la modificación de un programa individual de atención y con la reducción de la prestación concedida**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Aunque reconoce que en este caso la actuación de la Administración fue ajustada a derecho, el Síndic sugirió que, en futuras ocasiones, en el cuerpo de las resoluciones que resuelvan sobre la modificación de las prestaciones económicas vinculadas a la situación de dependencia, se especifiquen de forma clara y comprensible las razones y los elementos objetivos del caso concreto que han llevado a la Administración a decidir sobre la modificación.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que está trabajando para informatizar el proceso de emisión de las resoluciones para dar una respuesta más rápida, eficaz y que respete los plazos legalmente establecidos. Así, ha indicado que se ha modificado el proceso de gestión de los recursos de alzada de forma que queden descritas en la resolución las alegaciones realizadas por la persona interesada y que, en el caso de que se estime el recurso, el sistema permita gestionar automáticamente una revisión de oficio del procedimiento recorrido. Del mismo modo, se ha mejorado el proceso informático de generación de las resoluciones de grado y de PIA. Puesto que el sistema incluye nueva información, ésta se irá incorporando a las resoluciones de dichos procedimientos.

#### **Q 07736/2016**      **Falta de sillas anfibia que permitan el baño a las personas discapacitadas en la playa de Coma-ruga**

Ayuntamiento de Coma-ruga

A pesar de que de acuerdo con la información aportada por el Ayuntamiento de Coma-ruga se ha ubicado una silla anfibia junto a una de las casitas de salvamento y socorrismo al servicio de las personas usuarias, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que estudiara la posibilidad de poder disponer de más sillas anfibia para la nueva temporada de baño, con el fin de promocionar la accesibilidad como instrumento para hacer efectivo el principio de igualdad de los ciudadanos.

El Ayuntamiento ha informado que en el pliego de condiciones establecido para las cuatro próximas temporadas ya se solicitó la colocación de más sillas anfibia para poder prestar un mejor servicio, y que en la temporada 2017 se instalaron tres sillas en los dos puestos de socorro con más demanda.

**Q 05905/2017****Queja relativa a la situación de precariedad económica en la que se encuentra a una persona de Vilanova i la Geltrú que tiene una discapacidad reconocida y una pensión no contributiva como única fuente de ingresos**

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú, por un lado, que se pusiera en contacto con la persona interesada y valorara la posibilidad de concederle una ayuda económica para que pudiera sufragar sus gastos de suministros básicos en el marco de las prestaciones económicas de carácter social municipal; y por el otro, que informara a esta persona por escrito y de forma explícita y clara sobre las condiciones establecidas y el procedimiento que debe seguir para solicitar la ayuda.

El Ayuntamiento ha informado que ha facilitado a la persona interesada tres ayudas económicas para que pueda hacer frente a los gastos de suministros básicos de agua, luz y gas. Por lo tanto, el Síndic concluye que se han aceptado en parte sus recomendaciones. Cabe recordar, sin embargo, que, más allá de la concesión de las ayudas, es igualmente necesario que la Administración facilite a las personas una información clara y precisa sobre las condiciones establecidas y el procedimiento que hay que seguir para acceder a las ayudas, y en este sentido es muy importante que la información se facilite por escrito.

**Q 01837/2018****Queja relativa a una solicitud de acceso a servicios residenciales para personas con discapacidad**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja exponía que el centro en el que se encontraba entonces su hijo con discapacidad no podía atender sus necesidades, y que había solicitado que se le asignara un recurso adecuado, pero había un retraso considerable. El Síndic insistió en la necesidad de incrementar los recursos y, especialmente, de atender en el plazo más breve posible situaciones que no permitían más demora, como en este caso. Y sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que diera las órdenes oportunas para que se atendiera la solicitud de acceso a servicio residenciales presentada por la promotora de la queja y se otorgara a la persona interesada la plaza residencial que necesitaba sin más demora.

Posteriormente, el Departamento ha informado que el hijo de la promotora ya ha ingresado en una residencia para personas con discapacidad intelectual y necesidad de apoyo generalizado con problemas de salud o salud mental añadidos.

## 5. Educación e investigación

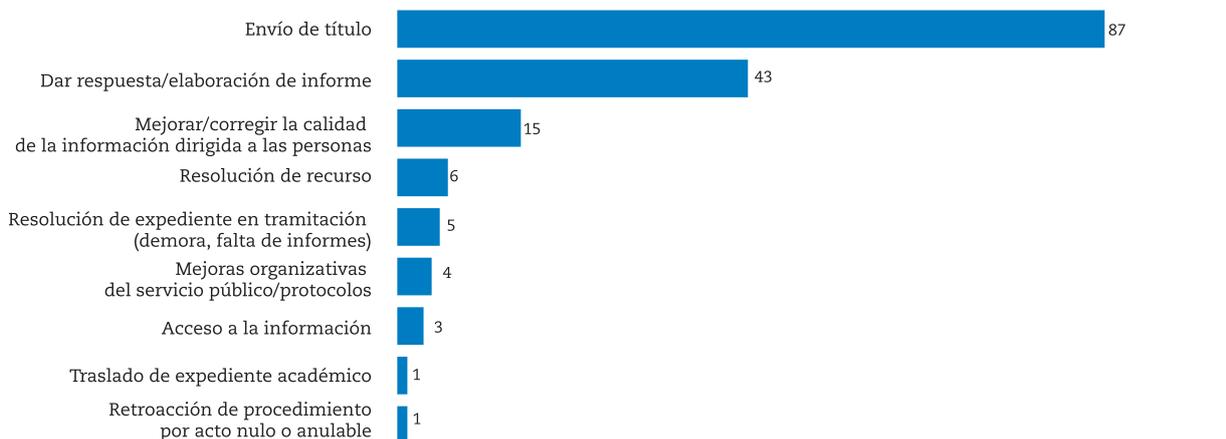
El área de educación e investigación comprende medidas tanto en relación a las infraestructuras y la dotación de recursos como las necesidades educativas especiales del alumnado, el acoso escolar, el acceso y la preinscripción o la propia tramitación administrativa.

### 54. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de educación e investigación

Tramitación administrativa y gestión académica	165	47,6
Acceso y preinscripción	65	18,7
Necesidades educativas especiales	48	13,8
Acoso escolar	43	12,4
Becas y ayudas	17	4,9
Infraestructuras y recursos	9	2,6
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>100,0</b>

En cuanto a la tramitación administrativa y la gestión académica, este apartado, en gran medida, está condicionado por un expediente acumulado en que, finalmente, se envió la titulación oficial de un master en Psicopedagogía del Centro Universitario Internacional de Barcelona (UNIBA), que afectaba a 87 estudiantes.

### 55. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tramitación administrativa y gestión académica



En segundo término, el Síndic ha intervenido para que se dé respuesta a las personas que han presentado una solicitud o consulta a la Administración o ha hecho patente la mejora de la calidad de la información dirigida a las personas.

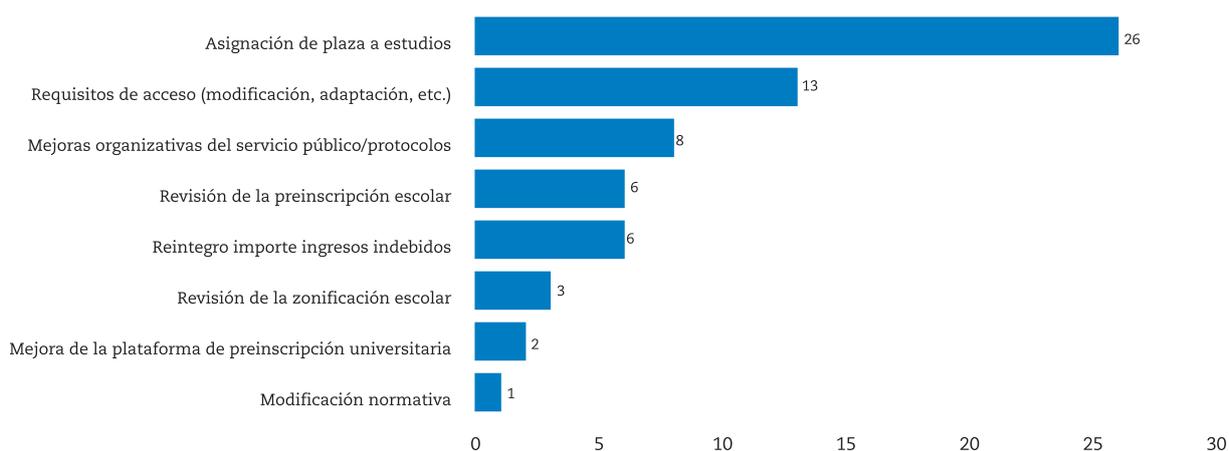
En cuanto a la preinscripción y el acceso a enseñanzas, el Síndic ha defendido y logrado la asignación de plazas en los estudios deseados (26 casos) y ha conseguido la modificación de los requisitos de acceso a enseñanzas (13 casos).

También se han revisado y mejorado los procedimientos de preinscripción escolar,

especialmente en cuanto a la educación primaria y secundaria, y, específicamente en el ámbito universitario, el Síndic ha intervenido en la mejora de la plataforma de preinscripción universitaria o en el reintegro de importes por ingresos indebidos en la matriculación.

Conviene destacar que a lo largo del presente año se ha conseguido la eliminación de la referencia que restringía las bonificaciones y exenciones a la parte proporcional del precio establecido en el Decreto de precios públicos de los servicios académicos en las universidades públicas de Cataluña y la Universidad Abierta de Cataluña.

#### 56. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a acceso y preinscripción



Respecto al alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), el conjunto de mejoras establecidas a petición del Síndic se caracterizan por su diversidad. Así, el Síndic ha solicitado en reiteradas ocasiones la necesidad de hacer accesibles algunas actividades que se imparten, de forma que puedan incluir a todo el alumnado.

También se ha trabajado en la necesidad de mejorar algunos protocolos y servicios que no siempre son tan inclusivos como sería necesario y, después de la intervención del Síndic, la Administración ha establecido medidas de protección al niño.

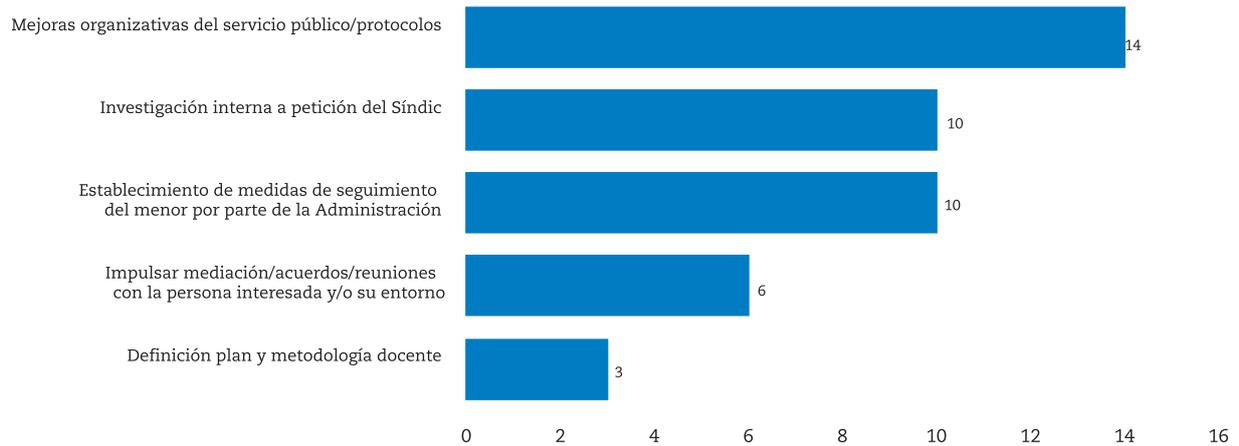
#### 57. Tipología de cumplimientos cuando la queja hace referencia a necesidades educativas especiales (NEE)

Accesibilidad a las actividades	12	25,0
Mejoras organizativas del servicio público / protocolos	11	22,9
Investigación interna a petición del Síndic	9	18,8
Concesión/ampliación de horas de persona de apoyo	7	14,6
Establecimiento/Información de medidas de protección al niño por parte de la Administración	6	12,5
Elaboración de planes de actuación	1	2,1
Limitación horaria de actividades	1	2,1
Pago de retribuciones/servicios a la Administración	1	2,1
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

En cuanto a la falta de personal de apoyo, la Administración, después de la intervención del Síndic, ha concedido o ampliado el número de horas de personal de apoyo (6 casos).

En relación al acoso escolar, las principales actuaciones del Síndic se han centrado en el establecimiento de mejoras organizativas de protocolos y servicios para la detección y la actuación frente a la situación de acoso, el establecimiento de medidas de seguimiento del niño por parte de la Administración educativa o la investigación interna de los hechos por parte de la Administración a petición del Síndic.

### 58. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a acoso escolar



En cuanto a las becas y ayudas (becas de transporte, comedor o ayudas al material escolar y libros), se han agilizado los trámites para resolver la concesión de la beca o de la ayuda (5 casos), así como el pago de becas y ayudas (8 casos). Además, también en este ámbito se han establecido mejoras organizativas en cuanto a los protocolos.

Por último, en cuanto a las infraestructuras y los recursos, se ha incidido en la construcción o rehabilitación de centros de enseñanza (8 casos) o el incremento de recursos humanos (1 caso).

## 59. Casos concretos en el ámbito de educación e investigación

**Q 07737/2016**

### **Queja relativa a una presunta situación de acoso entre iguales en una escuela de Barcelona**

Consorcio de Educación de Barcelona

La promotora de la queja expone que su hijo sufrió una situación de acoso escolar, hecho que derivó en un cambio de centro. Según dice, todos los hechos fueron comunicados a la dirección de la escuela, que no adoptó ninguna medida contundente para reconducir el conflicto. Una vez estudiado este asunto, el Síndic sugirió que la Inspección educativa trabajara con el centro educativo para mejorar su actuación ante situaciones similares que pudieran producirse en un futuro, y le recordó la importancia de que los centros escolares actúen de forma decidida ante cualquier situación que pueda afectar a la convivencia escolar.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha informado de las actuaciones llevadas a cabo por el centro educativo y la Inspección educativa para prevenir situaciones similares que puedan producirse en un futuro, y se ha constatado que el centro ha revisado y mejorado las medidas y estrategias preventivas de mediación entre iguales y ha aumentado la dedicación de la tutoría personalizada con alumnos y familias. Se ha revisado también el protocolo de actuaciones en casos de acoso escolar, con el fin de que la coordinación de la escuela con el EAP sea fluida y ágil para que no haya problemas de derivación de alumnos que requieren la intervención de dicho servicio.

**Q 07170/2017**

### **Queja relativa a las bases reguladoras de la convocatoria para el otorgamiento de ayudas económicas individuales de comedor**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que en caso de separación con custodia compartida se computen a efectos del cálculo de renta familiar los ingresos de ambos progenitores, aunque tengan el doble de gastos porque ya no conforman una unidad, o aunque uno de los dos progenitores pueda no necesitar la beca y el otro sí. El Síndic solicitó al Consejo Comarcal del Baix Empordà que valorara si era o no adecuado ofrecer la posibilidad, en caso de separación con custodia compartida, de que cada progenitor pudiera solicitar la ayuda de comedor escolar individualmente y únicamente por los días de custodia que le otorgue el convenio regulador.

El Departamento de Enseñanza ha expuesto que este tratamiento específico de la unidad familiar ha sido debatido en las diferentes sesiones que se han mantenido los últimos meses con los consejos comarcales y, en la misma línea de la sugerencia del Síndic, se ha decidido revisar las bases de la ayuda de cara a las convocatorias del curso próximo, en el sentido de permitir que lo solicite únicamente uno de los progenitores y sólo por los días de custodia que tenga establecidos.

Q 09727/2017

**Queja relativa a la duración del trayecto del servicio de transporte escolar del alumnado de Darnius que está escolarizado en el instituto La Jonquera**Consejo Comarcal del Alt Empordà  
Departamento de Enseñanza

El Síndic sugirió al Consejo Comarcal del Alt Empordà que buscara alternativas posibles de prestación del servicio de transporte escolar para los alumnos del instituto La Jonquera, especialmente el alumnado que proviene de Darnius, de modo que este servicio pudiera prestarse en términos de equidad para todo el alumnado con independencia del municipio de procedencia; si fuese necesario, con una ampliación de los recursos destinados a este gasto. También sugirió al Departamento de Enseñanza que, en caso de que esto no fuera posible, puesto que ha habido un incremento de la población usuaria que aún puede aumentar el próximo curso, valorara la posibilidad de incrementar los recursos destinados al servicio de transporte escolar que presta el Consejo Comarcal.

El Departamento de Enseñanza ha señalado que para el curso 2018/2019 se ha incrementado el número de alumnado usuario del transporte escolar del municipio de Maçanet de Cabrenys y se ha planificado una tercera línea de autobús, que incluye al alumnado de este municipio y al de Darnius. El Síndic, pues, considera que con una nueva línea de transporte las dificultades que exponía la persona interesada respecto de la duración del trayecto han quedado resueltas.

**6. Infancia y adolescencia**

Tal y como se indicaba en el capítulo II, esta área presenta una gran variedad de aspectos que afectan al niño. De hecho, la diversidad de actuaciones proviene, fundamentalmente, de la vertiente de atención a la infancia y de protección a la infancia y la adolescencia.

**60. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de infancia y adolescencia**

Atención a la infancia	136	50,7
Protección a la infancia y la adolescencia	111	41,4
Familias	21	7,8
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>100,0</b>

**6.1. Atención a la infancia**

En el ámbito de salud se muestran algunas de las actuaciones que también se aplican a la materia general de salud, pero, en este caso, concretadas en el niño. En este sentido, tal y como ya se desarrollaba en el apartado de salud, las mejoras se centran en las prestaciones sanitarias, las listas de espera o las infraestructuras y los recursos de la sanidad pública.

Así, durante el año 2018 se han producido mejoras organizativas de los protocolos después de la intervención del Síndic (12 casos) y se han realizado obras de mejora de equipamientos (9 casos). En segundo término, la tramitación administrativa y, en particular, la necesidad de dar respuesta a las solicitudes de las personas interesadas resulta otro aspecto significativo, tanto en el ámbito de salud en general, como cuando esta atención se centra en el niño.

En cuanto a las listas de espera, se ha establecido la fecha de la prueba diagnóstica o la intervención, o se ha ingresado finalmente el niño en el centro residencial que requería (3 casos).

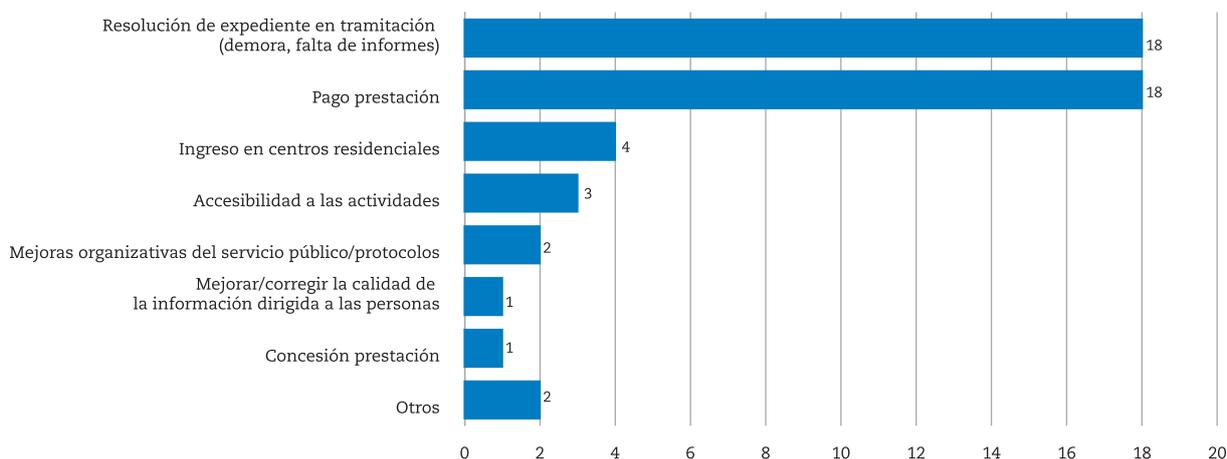
### 61. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la salud en niños y adolescentes



En relación a las prestaciones sanitarias, se ha incluido al niño en un tratamiento en dos ocasiones, se han tomado medidas de seguimiento para el niño o se ha hecho efectiva la alta de la tarjeta sanitaria (especialmente de niños que provienen de familias migrantes).

En cuanto a los niños con discapacidad, tal y como ocurre en el apartado de servicios sociales, la tramitación administrativa y, en concreto, la agilización de los trámites para resolver los expedientes y para conseguir el pago de la prestación son las principales formas en que el Síndic puede finalizar una intervención. En menor medida, está el ingreso en centros residenciales o la accesibilidad de los niños a actividades.

### 62. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la discapacidad en niños y adolescentes



En cuanto al uso de las redes sociales, cada vez hay más quejas sobre ciberacoso o la forma en que se gestiona la imagen y el honor de los niños. Por este motivo, la Administración, a petición del Síndic, ha establecido medidas de protección del niño (4 casos) y se ha producido una intervención policial (3 casos). También se ha mejorado la calidad de la información dirigida a los niños.

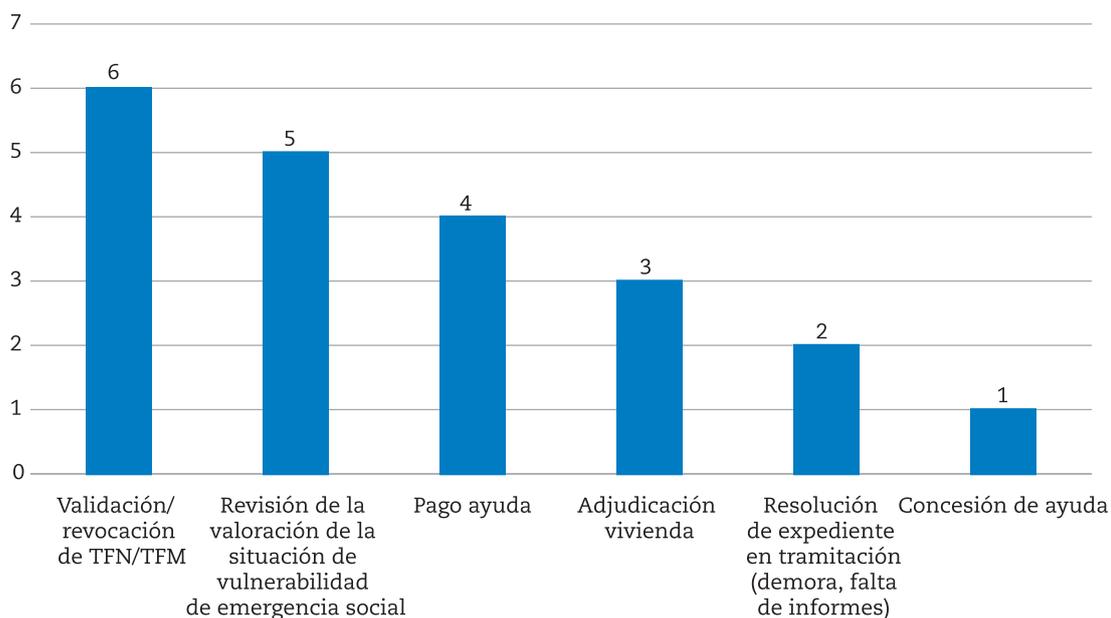
En relación a la educación en el ocio, el Síndic interviene desde diferentes vertientes, tanto para intentar garantizar el máximo de inclusión posible y, por tanto, mejorar los requisitos de acceso a estas actividades, como la realización de obras de mejora de los espacios, el pago de ayudas para que los niños en riesgo de exclusión social puedan acceder a actividades de ocio o el reintegro de importes cuando no se ha realizado la actividad o cuando el niño, por diferentes motivos, no ha podido asistir. También se han propuesto modificaciones de normativa, como la cláusula 5 del Protocolo de la campaña de actividades de vacaciones de verano para niños y adolescentes, en que se da acceso a las actividades a los niños y adolescentes de fuera de la ciudad de Barcelona, pero que se escolarizan en algún centro educativo de la ciudad de Barcelona porque tienen necesidades educativas especiales, y siempre y cuando la asignación de aquel centro educativo se haya realizado de oficio por la administración competente. También se ha modificado la Ordenanza fiscal núm. 17, relativa a la tasa por la prestación de los servicios de piscinas e instalaciones análogas, en relación al criterio para determinar la edad de las personas beneficiarias del servicio.

Por último, conviene destacar que el Síndic ha intervenido en la anulación de una sanción a un niño.

## 6.2. Familias

Actualmente, la submateria de familias agrega la gestión de los títulos de familia numerosa (TFN) y los títulos de familia monoparental (TFM), la necesidad de disponer de ayudas para poder garantizar el bienestar de los niños y del conjunto de la familia, especialmente cuando se encuentran en riesgo de exclusión social, así como la afectación en el niño que puede tener una situación de emergencia residencial, bien por desahucios, bien por la solicitud de una vivienda de emergencia social, a pesar de que aquella familia aún no haya sido desahuciada.

### 63. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a familias



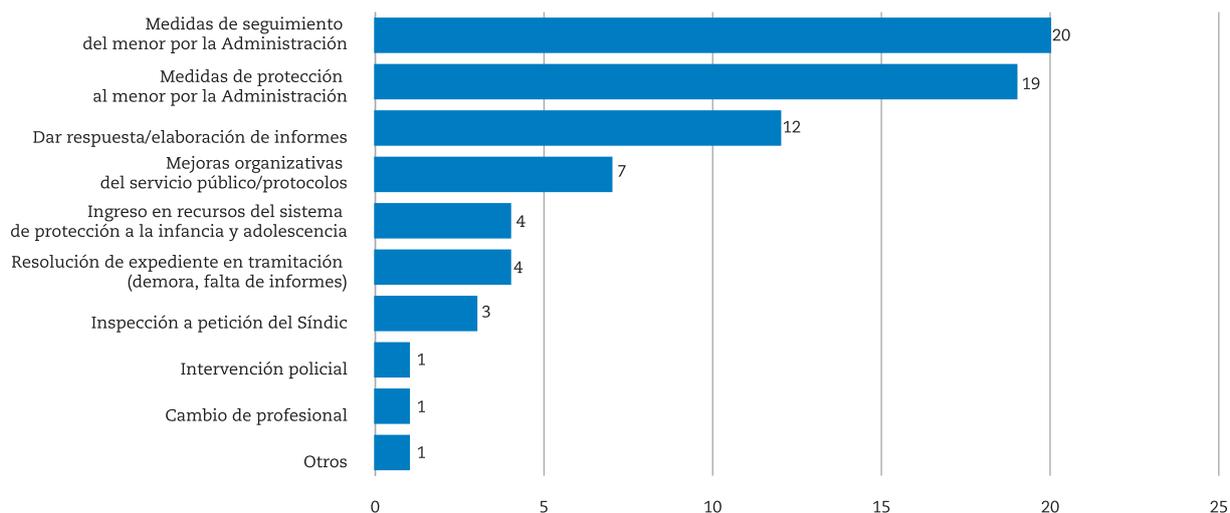
A lo largo del presente año 2018, se han podido agilizar los trámites para la resolución de expedientes de los TFN y TFM, se ha podido revisar la valoración de la situación de vulnerabilidad de emergencia social de cinco familias (especialmente en cuanto a la afectación en el niño) y también se han adjudicado viviendas a familias, entre otros.

La adjudicación de viviendas afecta más a la materia de vivienda, pero, tal y como se ha señalado en la introducción del capítulo IV, en ocasiones hay medidas transversales que no siempre se adscriben a una área concreta, y más aún cuando se trata de una posible vulneración de derechos de niños y adolescentes.

### 6.3. Protección de la infancia y la adolescencia

El Síndic ha intervenido para que la Administración tome medidas de seguimiento o de protección del niño en situación de riesgo o desamparo en un total de 39 casos. También ha promovido mejoras en los protocolos con el objetivo de mejorar la situación de los niños que se encuentran en una situación de riesgo. Además, como consecuencia de estas intervenciones, se ha garantizado la seguridad del niño con el ingreso en recursos del sistema de protección a la infancia (4 casos).

#### 64. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la protección de la infancia y la adolescencia



En cuanto a los recursos del sistema de protección a la infancia, concretamente los centros destinados a los niños, el Síndic ha requerido a la Administración la inspección del estado de algunos centros destinados a niños (4 casos) y, como consecuencia de la intervención de esta institución, se han establecido medidas correctoras (4 casos) y obras de mejora de los equipamientos de estos centros (3 casos).

Por otra parte, en cuanto a los centros educativos de justicia juvenil, se han implementado medidas en cuanto a los medios de contención y la coordinación entre profesionales de tratamiento y personal médico.

En cuanto a los conflictos familiares, gran parte de las actuaciones se fundamentan en el impulso de la mediación y de acuerdos entre las personas afectadas para garantizar el correcto desarrollo del niño. También se ha promovido la revisión de la Directriz general 1/2014, de 6 de febrero, de la DGAIA, sobre los criterios para la intervención en situaciones de conflicto familiar, en la atribución de la guarda de los hijos en los supuestos de nulidad, divorcio o ruptura de pareja de hecho, con la voluntad de contextualizar y proporcionar la asistencia adecuada a los niños y adolescentes víctimas directas o indirectas de violencia en los conflictos parentales.

Por último, en el ámbito de los menores migrantes no acompañados, siguiendo las recomendaciones del Síndic, la Administración ha dotado de recursos públicos el seguimiento de estos niños y adolescentes.

## 65. Casos concretos en el ámbito de infancia y adolescencia

**Q 05868/2017**

### **Queja relativa a la expulsión de un niño de unos campamentos organizados por la Fundación Pere Tarrés**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó a la Dirección General de Juventud que instara la Fundación Pere Tarrés a revisar los procedimientos de expulsión de las actividades de ocio, especialmente de los menores con necesidades educativas especiales, y le recordó que estos niños no pueden ser sancionados por la manifestación de sus necesidades.

El Síndic ha constatado que la Dirección General de Juventud ha elaborado la "Recomendación sobre la finalización anticipada de la participación de niños con necesidades educativas especiales en actividades de educación en el ocio", que ha sido enviada a todas las federaciones de entidades de educación en el ocio y a las asociaciones padronales de educación en el ocio. En esta recomendación, se sugiere a las entidades y empresas del sector que revisen y actualicen los procedimientos de expulsión para evitar que se recurra a una medida sancionadora en aquellos casos en los que, al hacer la inscripción, se haya explicitado claramente que el niño participante tiene necesidades educativas especiales y, posteriormente, una vez iniciada la actividad, la entidad haya constatado la imposibilidad de atender adecuadamente estas necesidades. Al mismo tiempo, también se propone que se introduzcan fórmulas alternativas para que, cuando se produzca una situación de este tipo, en primer lugar se intente llegar a una solución consensuada con la familia del niño implicado y, si ello no fuera posible, se resuelva la finalización anticipada justificadamente basándose en el incapacidad de la entidad o de la empresa organizadora para atender adecuadamente las necesidades del niño. Por último, esta recomendación también plantea la conveniencia de que, cuando la solución pase por dejar la actividad, se garantice la devolución del importe proporcional a los días que el niño ha dejado de participar en la actividad.

**Q 09422/2017****Queja relativa al desahucio de una familia con menores a cargo**

Ayuntamiento de Terrassa

El Ayuntamiento de Terrassa informó que los servicios sociales ya habían llevado a cabo varias intervenciones para mejorar la situación de la familia, pero que esta no mostró disposición a aportar parte de los ingresos que percibía ni tampoco a buscar trabajo y vivienda. Sin embargo, puesto que en este núcleo hay dos menores y que debe prevalecer el interés superior de dichos menores en las decisiones que se tomen con referencia a la vivienda y la cobertura de necesidades económicas y sociales, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la existencia de una posible situación de riesgo en cuanto a la atención de los niños y que interviniera el equipo especializado de atención a la infancia y adolescencia.

El Ayuntamiento ha informado que los servicios sociales han apoyado a la familia para que pueda tramitar diferentes ayudas, entre las cuales una ayuda de vivienda, y que está previsto que próximamente vuelva a disponer de ingresos provenientes de una incapacidad temporal por enfermedad. También se ha llevado a cabo una coordinación con la escuela de los menores y se ha tramitado una beca comedor. Posteriormente, el Síndic ha constatado que la situación de la familia ha mejorado, que ya dispone de ingresos provenientes de un empleo y que se está reforzando la búsqueda de vivienda.

**Q 05657/2018****Queja por el impago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida un menor en virtud de la Ley de la dependencia**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que diera las instrucciones oportunas para que se hiciera efectivo, sin más demora, el pago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que se había reconocido al menor.

El Departamento ha informado que en septiembre de 2018 ya se realizó el primer pago correspondiente a la prestación económica, pago que se mantiene en la actualidad.

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

### 7. Administración pública

El ámbito de administración pública y derechos recoge el conjunto de actuaciones administrativas que o bien hace referencia a un problema de tramitación meramente administrativa o bien es difícil de incluir en otras agrupaciones.

Procedimiento administrativo sancionador, función pública y procedimiento administrativo son las tres submaterias en que el Síndic ha logrado más resultados, dado que también son las que más solicitudes de intervención generan.

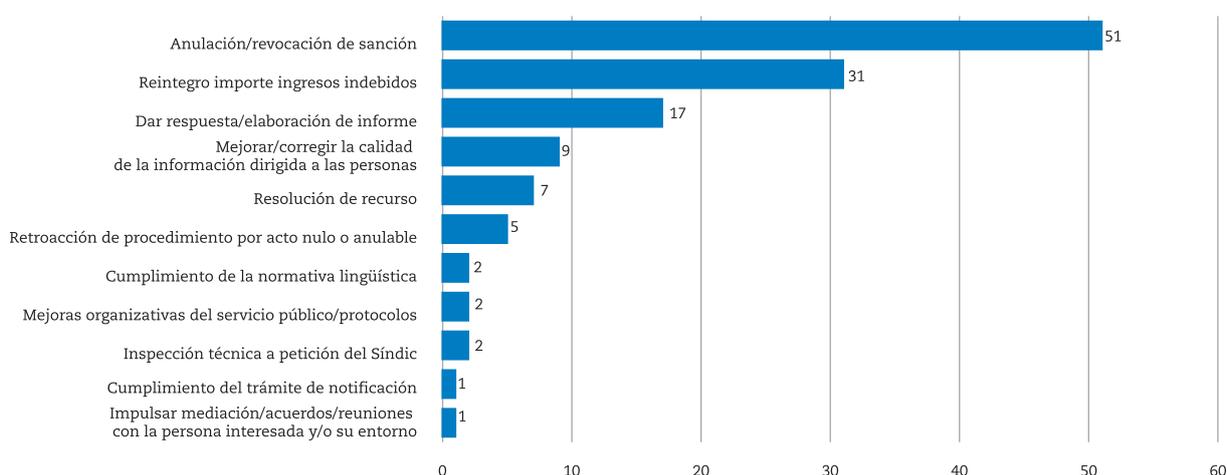
#### 66. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de administración pública

Procedimiento administrativo sancionador	128	24,6
Función pública	110	21,2
Procedimiento administrativo	88	16,9
Responsabilidad patrimonial	63	12,1
Participación ciudadana	58	11,2
Patrimonio	23	4,4
Autorizaciones y concesiones	22	4,2
Transparencia	16	3,1
Subvenciones y ayudas	7	1,3
Contratación	5	1,0
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>100,0</b>

#### 7.1. Procedimiento administrativo sancionador

En cuanto al procedimiento administrativo sancionador, se ha anulado o revocado la sanción impuesta a la persona interesada (51 casos) y se ha reintegrado el importe por ingresos indebidos, con los intereses correspondientes, a las personas promotoras de las quejas (31 casos). También se ha requerido a la Administración para que agilizará los trámites para dar respuesta a la persona interesada (17 casos), se han resuelto recursos (7) y la Administración ha retrotraído el procedimiento por acto nulo o anulable (5 casos).

#### 67. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al procedimiento administrativo sancionador



## 7.2. Función pública

Función pública recoge varias tipologías de quejas relativas a los derechos y los deberes del personal al servicio de las administraciones públicas, el acceso o el sistema retributivo, así como otros aspectos vinculados a la tramitación administrativa.

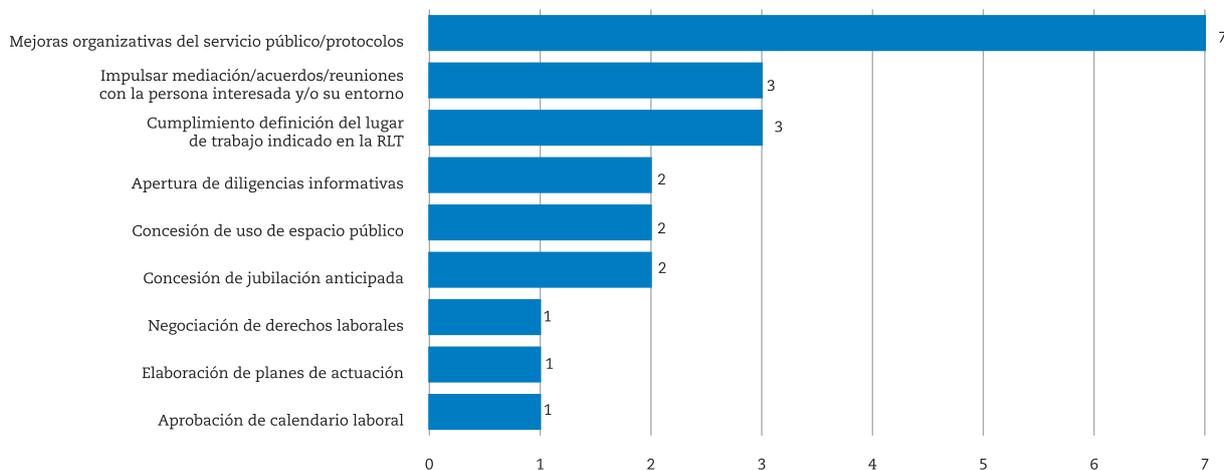
En cuanto al acceso, se han modificado los requisitos de acceso en cuatro convocatorias.

Conviene destacar el caso de una persona, funcionaria interina, con una discapacidad reconocida por enfermedades crónicas y degenerativas, que se le aceptó un cambio de empleo por un lugar más próximo a su domicilio cuando, en principio, se le había denegado acceder a este puesto, dado que el tipo de vinculación laboral de nombramiento funcionario interino no prevé la posibilidad de cambio de empleo por motivos de salud. Otro caso, también relevante, es la repetición de una entrevista a todas las personas que aspiraban a ocupar una plaza en el Consejo Comarcal del Montsià por no haberse cumplido todos los criterios establecidos en las bases de la convocatoria.

También conviene señalar la intervención del Síndic para el establecimiento de protocolos ante el uso de terminales móviles en las pruebas de acceso.

En relación a los derechos y deberes del personal al servicio de las administraciones públicas, la Administración ha establecido mejoras organizativas y protocolos, especialmente en cuanto a la prevención y el abordaje de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral. Además, se ha intervenido en ámbitos como la relación de empleos (3 casos) o la agilización de trámites para la aprobación del calendario laboral.

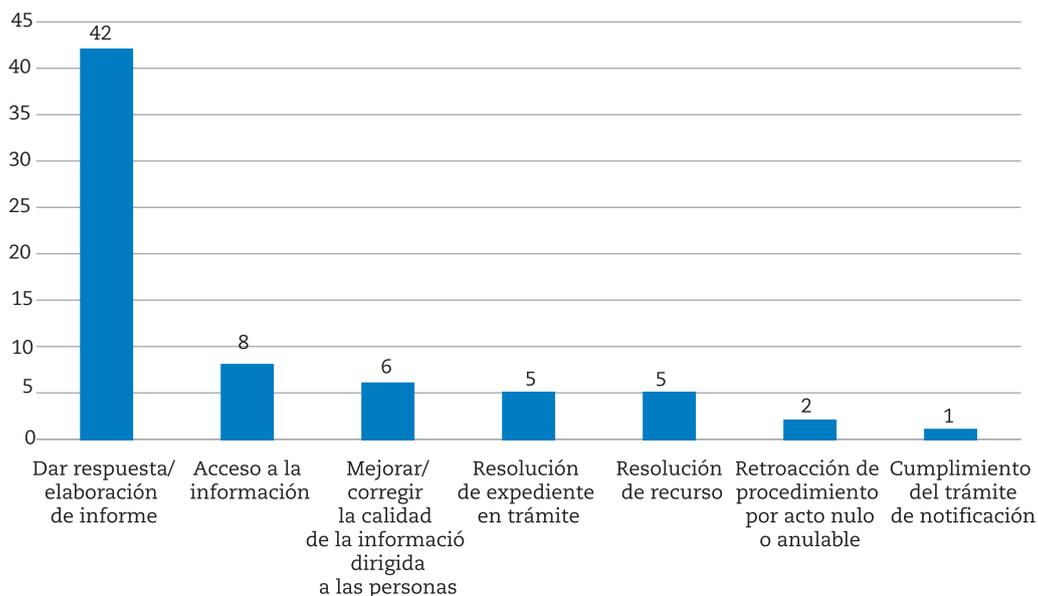
### 68. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la función pública



En cuanto a las retribuciones, el Síndic ha instado a la Administración a hacer efectivo el pago de retribuciones pendientes de personas (7 casos) al servicio de organizaciones o el pago de indemnizaciones (2 casos).

Por último, un gran número de quejas se ha resuelto haciendo que la Administración cumpla con el procedimiento administrativo. En este sentido, la Administración ha dado respuesta a la persona interesada (42 casos) o se le ha dado acceso a la información de acuerdo con la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia (8 casos). En menor término, se sitúa la mejora de la información facilitada o la resolución de expedientes o de recursos.

### 69. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la tramitación administrativa dentro del ámbito de función pública

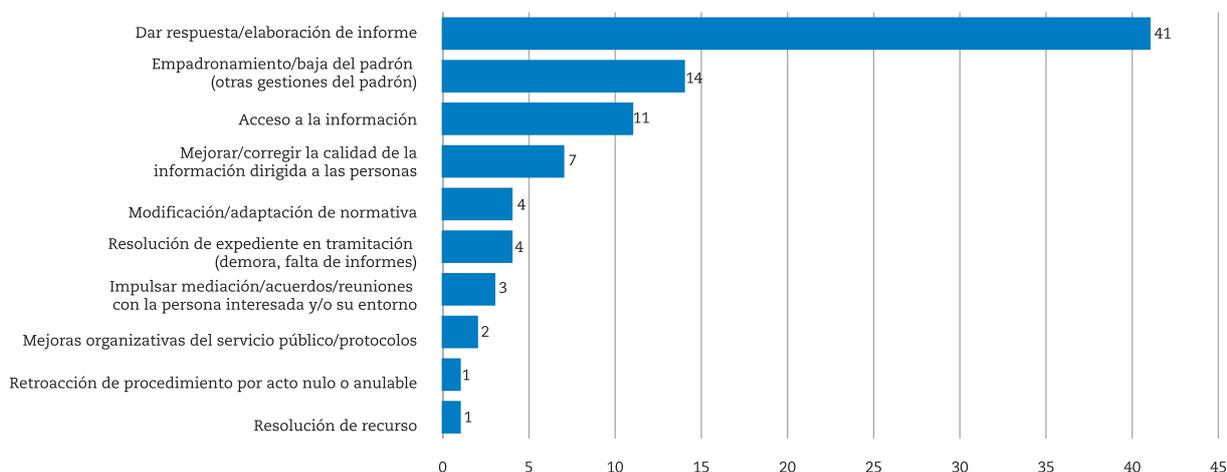


### 7.3. Procedimiento administrativo

La materia de procedimiento administrativo hace referencia a todas las quejas en que la persona interesada manifiesta su disconformidad con el incumplimiento del procedimiento por parte de la Administración, como hecho más importante. En este sentido, la Administración ha dado respuesta a la persona promotora de la queja, a instancias del Síndic, en 41 casos.

Este apartado también hace referencia a los problemas para darse de alta o de baja del padrón. Durante el año 2018, como consecuencia de las gestiones del Síndic, las personas interesadas han podido darse de alta o de baja en 14 casos.

### 70. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al procedimiento administrativo



Además, se han producido modificaciones normativas como:

- La aprobación de la resolución del Servicio Catalán de la Salud, de 11 de enero de 2018, sobre la modificación del apartado 5.1, letra a) de la Instrucción 3/2004, que reduce el plazo de respuesta de las reclamaciones en los centros de atención primaria a un máximo de tres meses.
- La modificación de la ordenanza de convivencia ciudadana, en relación a la recogida de perros y gatos, para adecuarla al Texto refundido de la Ley de protección de los animales, en lo que hace referencia al período de recuperación de los animales, por parte del Ayuntamiento de Molins de Rei.
- La propuesta de supresión y modificación de artículos de la Ley de turismo de Cataluña para que sea incorporada en el Anteproyecto de ley de medidas fiscales y financieras del ejercicio 2019.
- La aprobación del reglamento de uso del complejo de las piscinas municipales de Granollers.

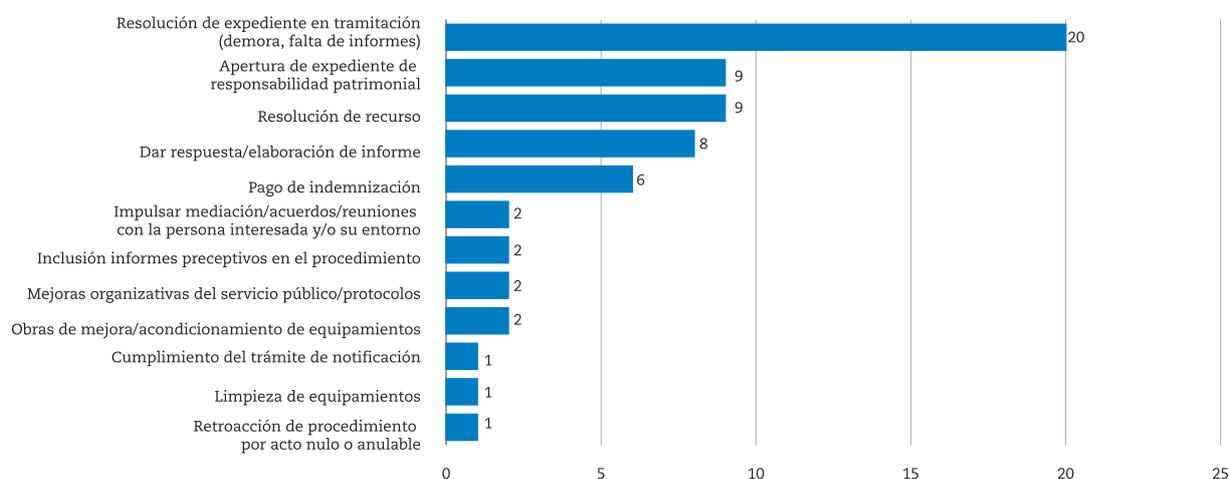
#### 7.4. Responsabilidad patrimonial

La submateria de responsabilidad patrimonial basa la resolución de sus casos, mayoritariamente, en la resolución de sus expedientes. La mayoría de las quejas se producen porque la Administración no resuelve los expedientes iniciados o los recursos a las resoluciones emitidas. En este sentido, la labor del Síndic se centra en la agilización de los trámites por parte de la Administración para resolver los expedientes.

El Síndic también ha requerido a la Administración la apertura de expedientes de responsabilidad patrimonial (9 casos durante el año 2018), después de observar que se ha producido una posible vulneración de los derechos de la persona interesada.

Por último, como consecuencia de estas quejas, la institución puede pedir a la Administración que, paralelamente, adopte otras medidas, como son la limpieza de equipamientos u obras de mejora en estos centros o espacios.

#### 71. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la responsabilidad patrimonial

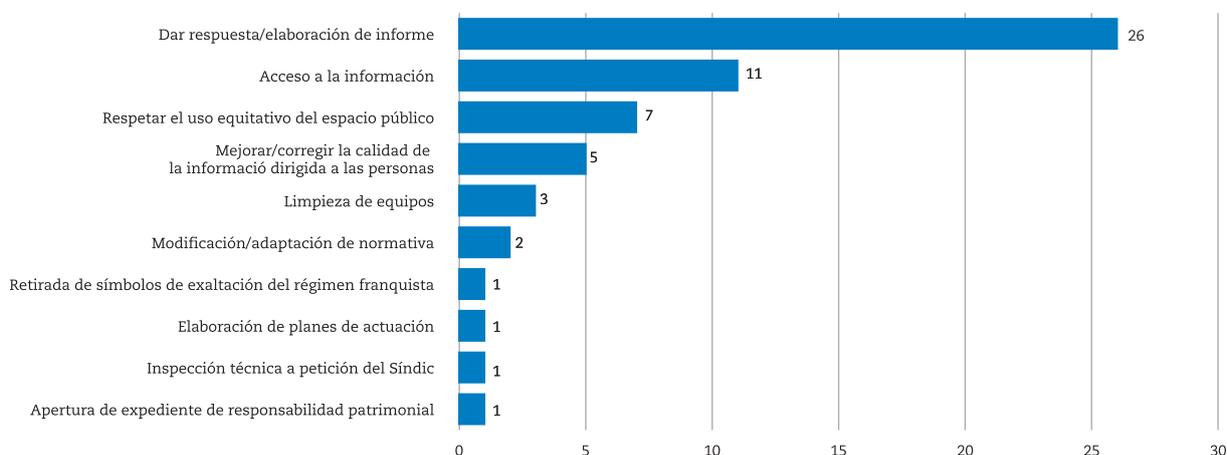


### 7.5. Participación ciudadana

En el ámbito de participación ciudadana, los casos en que el Síndic puede intervenir con más frecuencia entre la Administración y la persona interesada suelen ser de dos tipos. En primer lugar, los problemas entre los regidores de las corporaciones locales, ya sean integrantes del gobierno o de la oposición, en cuanto a las solicitudes y el acceso a la información, o la intervención de los grupos municipales y los partidos políticos en los medios de comunicación locales. En estos casos, la Administración da respuesta a las solicitudes de información o da acceso a la información requerida.

En segundo lugar, el estado y las condiciones de uso de los equipamientos o las subvenciones y ayudas a la red de entidades del municipio. Ante estas situaciones, la Administración mejora la información, garantiza la igualdad de condiciones entre las entidades o lleva a cabo actuaciones en los equipamientos.

### 72. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la participación ciudadana



También es importante destacar la modificación de normativa a lo largo del presente año 2018, en particular:

- La aprobación del Reglamento regulador de los espacios de información y difusión comunicativa de los grupos municipales del Ayuntamiento de Begues.
- La aprobación de la Ordenanza que regula los precios públicos de los servicios deportivos en el Ayuntamiento de Vallirana.

Por último, cabe destacar la retirada de simbología de exaltación del régimen franquista en un municipio, como consecuencia de la intervención del Síndic.

### 7.6. Patrimonio

En el ámbito de patrimonio, las actuaciones se centran en la mejora de los equipamientos y espacios públicos, la recuperación de bienes de dominio público o la elaboración por parte de la Administración de planes de actuación.

Respecto a esta última cuestión, conviene destacar las quejas recibidas por la elaboración del Plan estratégico del Parque Güell (2018-2022) del Ayuntamiento de Barcelona, que tiene el objetivo de evitar la masificación turística y mejorar los accesos y la movilidad, aplicando un proceso participativo.

### 7.7. Autorizaciones y concesiones

El ámbito de autorizaciones y de concesiones ha presentado diferentes resoluciones. A pesar de esto, conviene destacar la intervención del Síndic en la adjudicación o anulación del acto de adjudicación de licencias o las intervenciones para que la Administración requiera a un privado que establezca medidas correctoras respecto de una determinada actividad.

También conviene destacar la municipalización de servicios funerarios o la modificación del Reglamento del cementerio del Ayuntamiento de Tarragona, para incorporar la posibilidad de realizar actuaciones adicionales para averiguar el domicilio real de la persona titular si la notificación personal en el domicilio conocido no ha sido posible, sin perjuicio de la legislación de protección de datos personales en el acceso a esta información.

### 7.8. Transparencia, subvenciones y ayudas y contratación

En el ámbito de transparencia, el Síndic ha trabajado para garantizar el acceso a la información de acuerdo con la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, y dar respuesta a las personas interesadas.

Por otra parte, a lo largo del presente año 2018, se ha trabajado para que las administraciones incluyan protocolos en cuanto al régimen de acceso a los expedientes. En efecto, las administraciones tienen que velar por garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, transparencia y de gestión documental, siendo necesario para ello introducir protocolos en cuanto a las condiciones y el régimen de acceso a la información.

En relación a las subvenciones y las ayudas, de igual forma que en otras áreas del Síndic en que había subvenciones y ayudas, se ha trabajado para agilizar los trámites en la resolución de los expedientes y los recursos presentados por las personas interesadas y en el pago de las cuantías aprobadas.

Por último, en cuanto a contratación, el Síndic ha requerido a la Administración el pago de las retribuciones de personal contratado, la devolución del importe del aval o la resolución de los trámites propios de la legislación en materia de contratación administrativa.

## 73. Casos concretos en el ámbito de administración pública

**Q 008734/2016****Disconformidad con un procedimiento sancionador de tráfico por superar el límite horario de estacionamiento en una calle de Barcelona**

Ayuntamiento de Terrassa

La promotora de la queja alegaba que el vehículo tenía colocado de forma visible el tique trimestral de estacionamiento para residentes de la zona verde. También explicaba que había otro tique de zona verde que había utilizado aquella mañana y que finalizaba a las 9.16 horas, pero que correspondía a otra zona verde, por cuyo motivo consideraba que el agente de movilidad se había equivocado. Por lo tanto, el Síndic solicitó al Instituto Municipal de Hacienda que revisara el expediente y que, si procedía, se anularan las actuaciones derivadas de la denuncia y se realizara la devolución de los ingresos indebidamente percibidos por el Ayuntamiento de Barcelona.

El Instituto Municipal de Hacienda ha informado de la anulación de la sanción impuesta a la promotora y de la devolución del importe de la multa que abonó, devolución que ya se ha hecho efectiva.

**Q 06823/2017****Desacuerdo con los horarios de uso del pabellón deportivo municipal de Peralada que ha asignado el Ayuntamiento a las diferentes entidades deportivas del municipio**

Ayuntamiento de Peralada

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Peralada que incorporara a la propuesta de reglamento de uso del pabellón municipal algún criterio objetivo adicional de valoración de las necesidades de cada club. Así, criterios como el número de deportistas o de equipos de cada entidad pueden ser elementos objetivos que fundamenten que un club necesita más horas de uso de las instalaciones y que justifiquen que se le asignen más horarios sin que ello altere la equidad de la distribución.

El Ayuntamiento ha informado que con la temporada ya muy avanzada resultaría complejo introducir cambios de criterio en la asignación de horarios, que afectarían a la actividad ordinaria de los clubes, pero que incorporará la sugerencia del Síndic en el futuro reglamento de uso del pabellón.

**Q 07277/2017****Disconformidad con un expediente sancionador de tráfico tramitado por el Ayuntamiento de Sant Joan Despí para estacionar sin obtener el comprobante de pago o dejándolo de modo que no resultaba visible desde el exterior del vehículo**

Ayuntamiento de Sant Joan Despí

La denuncia contra la persona interesada se formuló en enero de 2017, pero esta persona no tuvo conocimiento de ello hasta el mes de mayo del mismo año. Por lo tanto la infracción leve cometida por la persona interesada había prescrito, puesto que el artículo 112 del Real Decreto Legislativo 6/2015, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, dispone que el plazo de prescripción de las infracciones previstas en esta ley es de tres meses para las infracciones leves. En consecuencia, el Síndic solicitó

al Ayuntamiento de Sant Joan Despí que diera las órdenes oportunas para que se anulara la resolución sancionadora dictada y se ordenara la devolución a la persona interesada de los ingresos indebidamente percibidos.

El Ayuntamiento ha informado que ha resuelto estimar íntegramente las alegaciones presentadas por la persona interesada, declarar la prescripción de la infracción cometida por la misma y devolverle, en su caso, las cantidades que haya abonado indebidamente.

Q 00064/2018

**Queja relativa a un presunto incumplimiento de la normativa que regula el uso de las vías y los espacios públicos de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja exponía que el Ayuntamiento de Barcelona había tramitado a su nombre un expediente sancionador por "repartir publicidad sobre rutas entre establecimientos de concurrencia pública y promover el consumo de bebidas alcohólicas". Presentó alegaciones en las que negaba la infracción y exponía su versión de los hechos, alegaciones que fueron desestimadas atendiendo al informe de ratificación del agente denunciante. El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que revisara la actuación administrativa llevada a cabo en este caso y estimara el recurso interpuesto por el promotor. Igualmente, le solicitó que diera las órdenes oportunas para que, en adelante, en los casos en los que se detecten infracciones de la Ordenanza municipal de los usos del paisaje urbano de la

ciudad de Barcelona, los agentes de la autoridad describan con el máximo detalle posible los hechos constitutivos de infracción y aporten al expediente todas las pruebas posibles para acreditar la comisión (comiso del material, fotografías, grabaciones, etc.).

El Ayuntamiento ha comunicado que ha detectado un error en la tipificación de la infracción que se imputaba al promotor, por cuyo motivo ha hecho una propuesta de resolución del recurso de alzada en sentido estimatorio para anular y dejar sin efecto la sanción. También ha aceptado la sugerencia sobre el hecho de aportar todas las pruebas posibles en relación con las conductas denunciadas.

**8. Tributos**

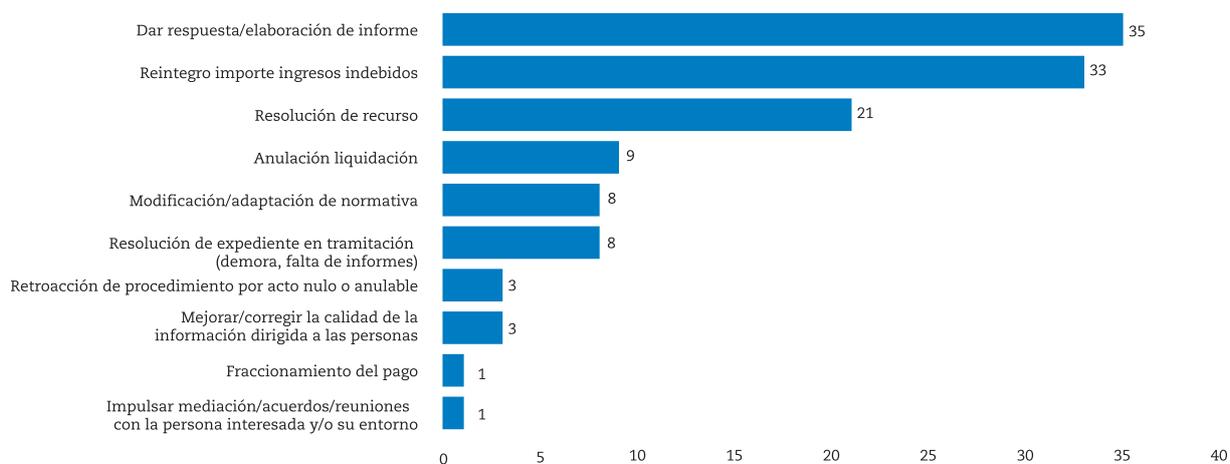
En el ámbito tributario, las quejas relacionadas con los tributos estatales se derivan al Defensor del Pueblo de España. Por tanto, en este caso, solo se tienen presente las formas de cumplimiento en el ámbito local y autonómico.

**74. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito tributario**

Tributos locales	122	85,9
Tributos autonómicos	20	14,1
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,0</b>

Dentro de este ámbito, se desprende de nuevo la necesidad de que la Administración resuelva y dé respuesta en tiempo y forma a las personas interesadas. En este sentido, en el ámbito local, una gran parte de la finalización de expedientes del Síndic se ha cumplido cuando se ha dado respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, o se han agilizado los trámites para resolver el expediente o el recurso. Desde otra vertiente, una vez estudiada la situación por el Síndic, se ha reintegrado el importe por ingresos indebidos a las personas interesadas (33 casos), se ha anulado la liquidación (9 casos) o se ha retrotraído el procedimiento por acto nulo o anulable (3 casos).

## 75. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tributos locales

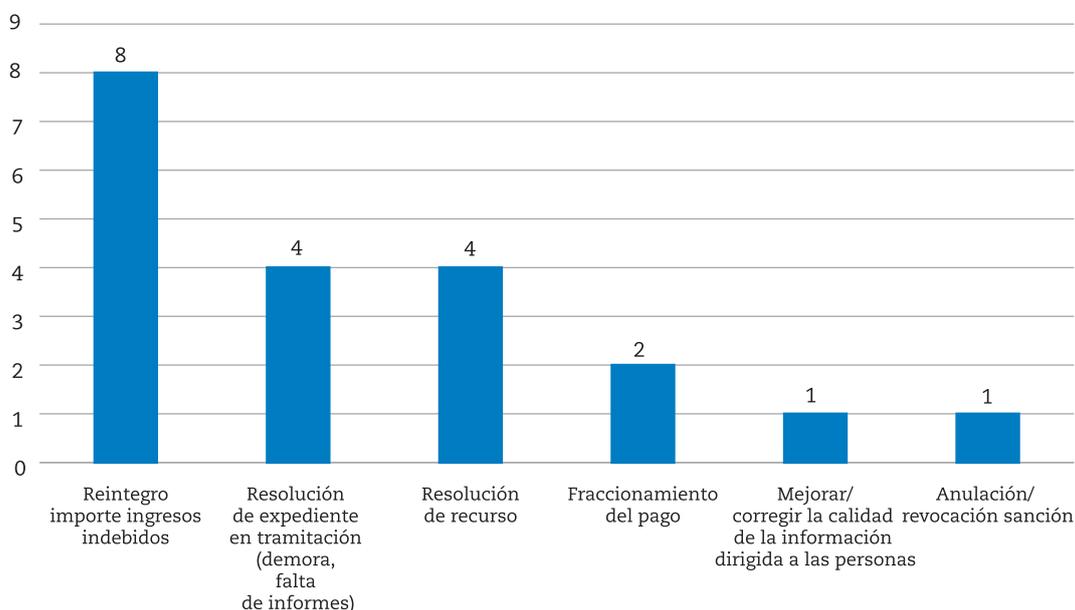


También se han hecho modificaciones normativas, como por ejemplo:

- Modificación de la Ordenanza fiscal núm. 18.A, reguladora de la tasa por la utilización de bienes, servicios e instalaciones municipales del Ayuntamiento de Pineda de Mar, por la que se regulan los supuestos de abonos familiares.
- Modificación de la Ordenanza reguladora del impuesto de vehículos de tracción mecánica del Ayuntamiento de Calella, por la que se regulan las bonificaciones en los supuestos de vehículos de propulsión eléctrica pura o híbridos en todas sus tipologías.
- Modificación de la Ordenanza fiscal núm. 7, reguladora del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU), del Ayuntamiento de Mollerussa, por la que no conllevará la pérdida de la bonificación la interrupción de la convivencia habitual por causas sociosanitarias, siempre y cuando quede justificada.

En el ámbito autonómico, se ha reintegrado el importe por ingresos indebidos (8 casos), mientras que, en menor medida, se han agilizado los trámites para la resolución de expedientes o se ha mejorado la calidad de la información dirigida a las personas. También se ha velado por garantizar el fraccionamiento del pago respecto a personas con dificultades para poder asumir la obligación tributaria.

## 76. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tributos autonómicos



## 77. Casos concretos en el ámbito tributario

**Q 01870/2016**

### **Queja relativa a la aplicación del abono familiar por la utilización del centro deportivo municipal Can Xaubet de Pineda de Mar**

Ayuntamiento de Pineda de Mar

La promotora de la queja exponía que el primer trimestre de 2015 un centro deportivo municipal de Pineda de Mar le había ofrecido un precio reducido para sus familiares, pero que un año después le había informado que si no acreditaba que residían todos en el mismo domicilio no podrían beneficiarse del abono familiar. Según la Ordenanza fiscal 18A, que regula la tasa por la utilización de bienes, servicios e instalaciones municipales, el abono familiar se aplica a partir del segundo miembro de un grupo de personas unidas por una relación familiar de sangre o política, pero no consta el requisito de convivencia ni, en consecuencia, la necesidad de acreditar el

empadronamiento en el mismo domicilio. Por lo tanto, mientras no se lleve a cabo la modificación formal de la ordenanza aplicable, hay que mantener la cuota reducida del abono familiar a los usuarios que, como la promotora de la queja, disfrutaban del mismo porque cumplían con los requisitos exigibles en el momento en el que se inscribieron en el centro.

El Ayuntamiento de Pineda de Mar ha modificado la Ordenanza fiscal núm. 18A, reguladora de la tasa por la utilización de bienes, servicios e instalaciones municipales, de conformidad con las consideraciones y las sugerencias del Síndic.

**Q 04844/2017**

### **Queja relativa al presupuesto que recibió una empresa por el alta del suministro del servicio de agua en una nave de Rubí, que sólo necesitaba el servicio de agua para uso sanitario**

Ayuntamiento de Rubí

El promotor de la queja exponía que cuando solicitó el alta del servicio de suministro de agua de una nave de Rubí, el presupuesto ascendía a más de 9.000 euros. En cambio, con posterioridad la empresa solicitó el alta del servicio de suministro de agua para otra nave en el mismo municipio y el presupuesto fue de unos 1.600 euros. A la vista de esta diferencia entre ambos presupuestos, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Rubí: 1. Que llevara a cabo las actuaciones oportunas para revisar las tarifas de los derechos de conexión aprobadas en su día porque, si procedía, en los suministros de agua de uso industrial o asimilable se establecieran diferentes tarifas en función del uso del agua y de la actividad que debe desarrollarse en el inmueble, de modo que queden claramente justificados los importes de las tarifas y el concepto por el que se reclama el importe. 2. Que se aclararan los diferentes conceptos establecidos en la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa para el suministro de agua, con el fin de que los términos que se hagan constar para definir los conceptos tarifarios indiquen a qué corresponde cada concepto. En el artículo 6 se establecen, por un lado, los "drets d'escomesa" (derechos de acometida), y por el otro, los "drets de connexió" (derechos de conexión), cuando el término catalán "escomesa" no es un equivalente correcto del concepto "conexión de servicio". 3. Que valorara la posibilidad de revisar la factura emitida referente al alta del agua de la primera nave a la que hacía referencia el promotor, con el fin de que se tenga en cuenta el horario de apertura de la nave y que el agua no intervendrá en ningún proceso de producción.

4. Que llevara a cabo las actuaciones oportunas para modificar el artículo 20 del Reglamento del servicio municipal de agua para equiparar los usos del agua a los que establece el Texto refundido de la legislación en materia de agua.

El Ayuntamiento ha comunicado que tendrá en cuenta las sugerencias del Síndic y, en concreto, ha informado que: en la próxima revisión de tarifas del servicio de abastecimiento de agua se añadirá en la Ordenanza fiscal una nueva tarifa de derechos de conexión cuando el agua no interviene en los procesos productivos; se modificará el término "escomesa" (acometida) por el término "connexió de servei" (conexión de servicio), y se solicitará a Sorea que revise la factura emitida a nombre de la empresa para que tenga en consideración el horario de apertura de la nave. Se informa que teniendo en consideración el horario comercial, los derechos de conexión que hay que aplicar en la revisión de la factura serán de un poco más de 4.000 euros, en vez de los más de 7.000 euros que se facturaban hasta ahora. Por último, el Ayuntamiento ha informado que valoró modificar el reglamento del servicio municipal de agua para equiparar los usos del agua a los establecidos al Texto refundido de la legislación en materia de aguas de Cataluña y que actualmente se está pendiente de la aprobación del Plan normativo.

**Q 06943/2017****Disconformidad con las diferencias que se efectúan en el precio de la entrada en la piscina municipal de Castellnou de Bages por razón de empadronamiento**

Ayuntamiento de Castellnou de Bages

El promotor de la queja exponía su desacuerdo con las diferencias que existen en el precio de la entrada en la piscina municipal de Castellnou de Bages en función de si los usuarios están empadronados o no en municipio. Hay que tener en cuenta que los tribunales han señalado que el establecimiento de bonificaciones o tarifas diferenciadas por razón de empadronamiento conlleva una diferencia de trato que no está fundamentada en un criterio objetivo y razonable, de acuerdo con juicios de valor generalmente aceptados (sentencia del Tribunal Supremo de 12 de julio de 2006) y no es, por este motivo, una discriminación jurídicamente asumible. De acuerdo con esto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la posibilidad de modificar la Ordenanza reguladora del precio,

público por la prestación de servicios en la piscina municipal, y que eliminara el criterio de empadronamiento como criterio de cuantificación del precio, con el fin de que todos los usuarios del servicio municipal quedaran sujetos a las mismas tasas sin establecer diferencias según el lugar de residencia.

El Ayuntamiento ha informado que está preparando las ordenanzas fiscales de 2018, en las que quedará patente que todos los usuarios de la piscina municipal pagarán el mismo importe por el servicio, en aplicación del principio de igualdad recogido en el artículo 14 de la Constitución y de la normativa en materia de haciendas locales.

**Q 04004/2018****Disconformidad con el procedimiento de gestión y recaudación tributaria seguido por el Ayuntamiento de Blanes para el cobro del impuesto de vehículos de tracción mecánica de un vehículo**Ayuntamiento de Blanes  
Consejo Comarcal de la Selva

La promotora de la queja exponía que su vehículo estaba domiciliado en el municipio de Lliçà d'Amunt durante los ejercicios fiscales para los cuales se le reclamaba el IVTM, por cuyo motivo el Ayuntamiento de Blanes era incompetente para liquidarle dicho impuesto. El Síndic sugirió al Consejo Comarcal de la Selva que resolviera el recurso de reposición interpuesto por la promotora, diera de baja las liquidaciones del IVTM de los ejercicios 2016 y 2017 y suspendiera el procedimiento de recaudación ante la evidencia de error existente.

Según el Consejo Comarcal, el Servicio de Gestión Tributaria concluyó que no correspondía al Ayuntamiento de Blanes la gestión de la liquidación del IVTM que se reclamaba a la promotora y la anuló.

## POLÍTICAS TERRITORIALES

## 9. Medio ambiente y calidad de vida

Medio ambiente y calidad de vida engloba una gran cantidad de situaciones por las que la ciudadanía puede solicitar la intervención del Síndic. La contaminación (odorífera, acústica, lumínica, etc.) y la implantación de medidas para resolver este tipo de situaciones suponen el mayor volumen de cumplimientos del Síndic. A pesar de ello, todos los ámbitos tienen un elevado número de casos resueltos

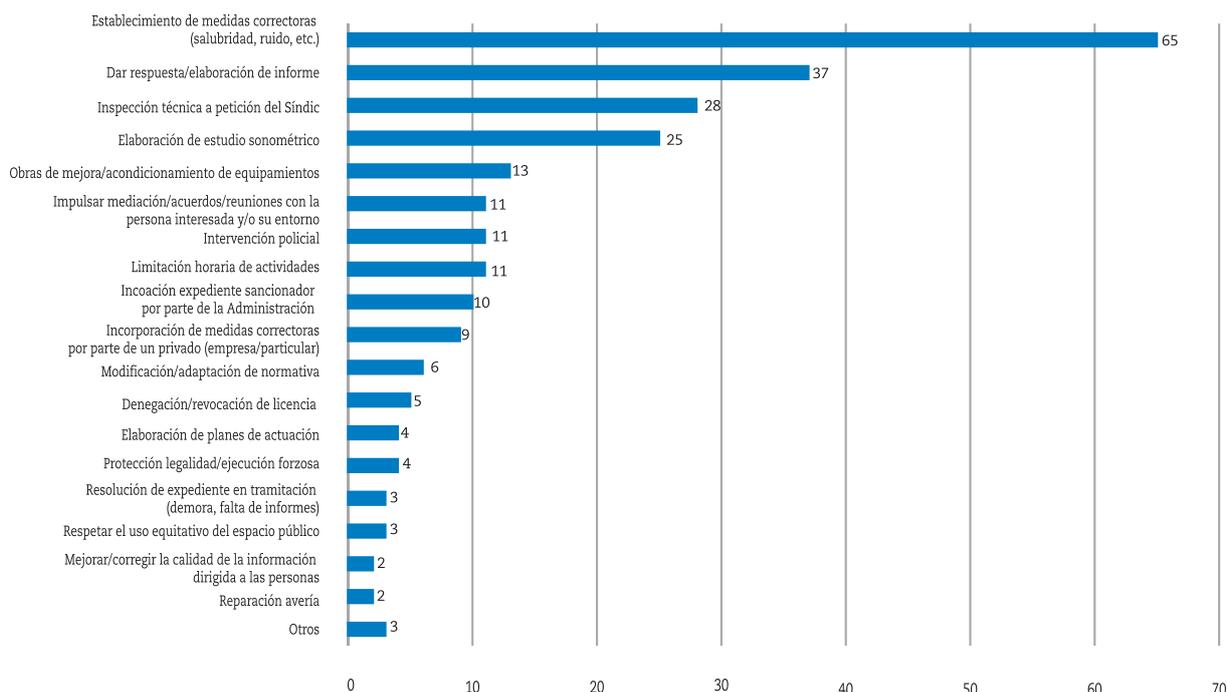
## 78. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de medio ambiente

Contaminación	252	49,1
Gestión ambiental	153	29,8
Control de animales	76	14,8
Licencias de actividades	29	5,7
Emergencias ambientales	3	0,6
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

## 9.1. Contaminación

La contaminación acústica y, en segundo lugar, la contaminación odorífera son los motivos por los que se presentan más quejas al Síndic, siendo el volumen similar a lo largo de los años.

## 79. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la contaminación



La contaminación acústica proviene, en gran parte, del ruido que genera la propia actividad, del ocio nocturno o de conciertos de fiestas mayores, así como de los servicios de limpieza de la Administración.

En algunos casos, se han establecido medidas para corregir esta situación sin que la Administración haya tenido que recurrir a la vía coercitiva, pero en otros el Síndic ha requerido a la Administración la intervención policial, la inspección de las actividades o la incoación de expedientes sancionadores.

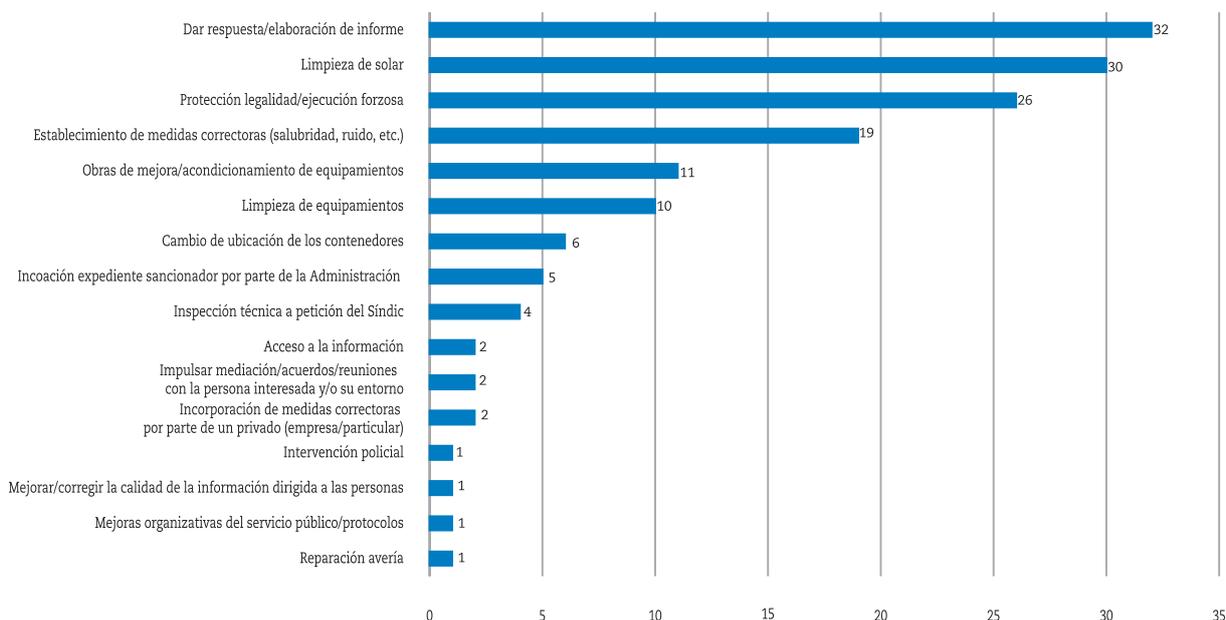
También ha promovido la elaboración o modificación de normativa en este ámbito, como:

- La Ordenanza reguladora de las terrazas de bares, similares y su mobiliario del Ayuntamiento de Sant Cugat Sesgarrigues.
- La Ordenanza reguladora del ruido y las vibraciones del Ayuntamiento de Castelldefels.
- La Ordenanza municipal de civismo del Ayuntamiento de Albatàrrec.
- La regulación de la prestación del servicio de trabajos de limpieza de la vía pública y de recogida de residuos en la Ordenanza sobre control de la contaminación acústica del Ayuntamiento de Manresa y del Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat.
- La aprobación del reglamento municipal regulador del funcionamiento de los buques de ensayo musical de Castellbisbal.

## 9.2. Gestión ambiental

La gestión ambiental, principalmente, hace referencia al manejo de los residuos, de la limpieza de la vía pública y la ubicación de contenedores o de la limpieza de solares que están en un estado inadecuado y que generan suciedad y posibles situaciones de plagas de animales. También, en un nivel menor, se abordan aspectos que afectan a la protección de la biodiversidad, la ecología y la sostenibilidad.

### 80. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la gestión ambiental



Dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía resulta un problema recurrente en todas las áreas, pero más en algunos supuestos, como el de medio ambiente, en que en muchos casos no existe un procedimiento reglado o la solicitud es muy genérica. Por esto, el Síndic requiere a la Administración para que dé respuesta a las personas interesadas en gran medida y en cumplimiento de la ley de acceso a la información ambiental.

En cuanto a aspectos concretos de la gestión ambiental, la limpieza de solares y el establecimiento de medidas correctoras de salubridad representan un ámbito significativo de actuación, ya sea cuando la Administración le notifica a la persona propietaria, ya sea cuando lo hace por vía de la ejecución forzosa.

Así mismo, la limpieza y la mejora de equipamientos públicos o de la vía pública también son actuaciones en que el Síndic interviene con una cierta frecuencia, así como la ubicación de los contenedores de residuos.

### 9.3. Control de animales

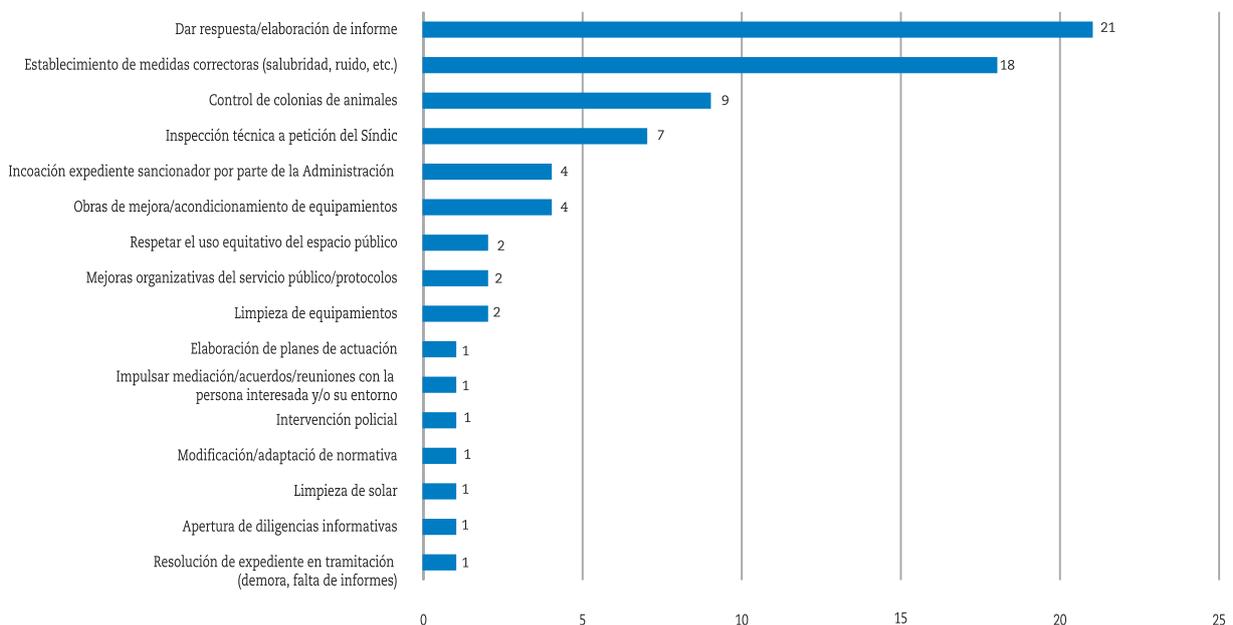
Por control de animales se entiende todo lo que afecta tanto a la tenencia de animales domésticos, como el control de las poblaciones o las afectaciones que generan animales salvajes.

En cuanto a los animales domésticos y su tenencia, una parte de las quejas están generadas por las molestias (principalmente de ladridos) que provocan al vecindario. En este sentido, la actuación del Síndic se orienta a incorporar medidas correctoras.

Otro de los motivos de queja se produce por el tratamiento de los animales abandonados por parte de la Administración, tanto en cuanto a la ausencia o la insuficiencia de recursos a los refugios como el control que se realiza de estas poblaciones.

En otro sentido, existe la necesidad de incorporar espacios destinados a los animales o de la convivencia en el municipio entre las personas propietarias de animales y las que no. En este sentido, destaca la publicación de la modificación de la Ordenanza de convivencia del Ayuntamiento de la Selva del Camp, que incluyó una limitación horaria en la que los animales no pueden estar fuera de la vivienda.

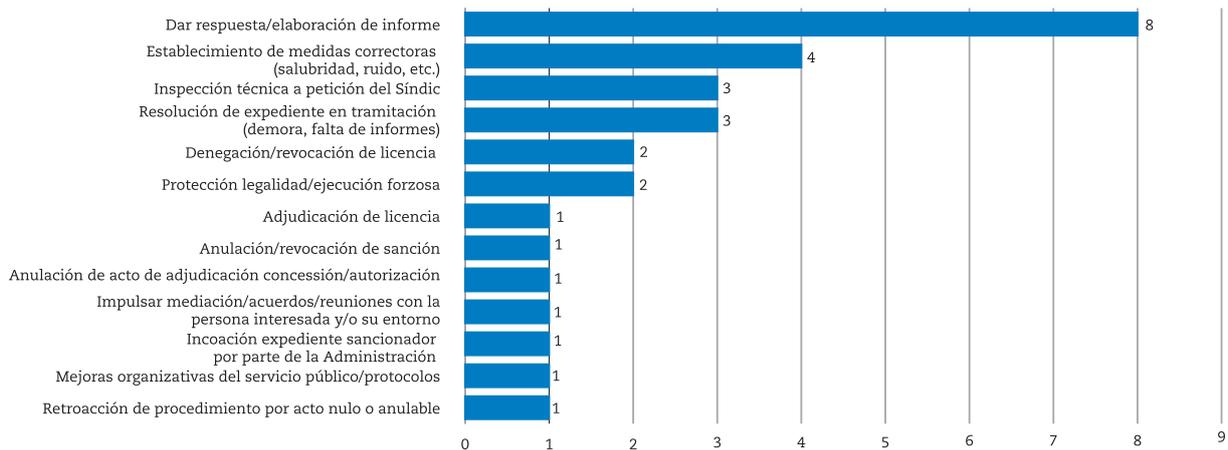
### 81. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a control de animales



#### 9.4. Licencias de actividades

Las licencias de actividades se tratan mayoritariamente en el área de medio ambiente, y más cuando se derivan problemas en el entorno de la actuación de esta actividad (ya sean industrias, pequeños comercios u otros servicios), a pesar de que también existen casos en otras materias, como urbanismo o administración pública.

#### 82. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a licencias de actividades



La mayoría de actuaciones se han resuelto dando respuesta a la persona interesada, a pesar de que también se han introducido medidas correctoras en cuanto a la actividad de los establecimientos o se ha instado a revocar la licencia o a realizar inspecciones.

El resto de casos son de carácter más puntual, atendiendo a la situación concreta de la persona que se queja.

Por último, en cuanto a las labores de prevención de emergencias ambientales, se ha instado a la Administración a aplicar medidas para limpiar bosques o caminos forestales y prevenir el riesgo de incendios.

### 83. Casos concretos en el ámbito de medio ambiente

**Q 07265/2016**

**Queja relativa a las molestias que ocasiona una actividad de cafetería de Les Franqueses del Vallès y a la falta de actuación del Ayuntamiento y la Policía Local a pesar de las reclamaciones presentadas**

Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès que estableciera un canal de contacto con el vecindario, a través del cual las personas puedan informar de forma adecuada sobre el tipo de molestias que sufren y cuando las sufren. De este modo, la Administración tendrá más información y podrá efectuar las comprobaciones y tomar las medidas oportunas, si procede.

El Ayuntamiento informó que se haría cargo de la colocación de una salida de humos que evite la propagación de olores provenientes de la cocina y que el mes de octubre de 2017 finalizaba el plazo de concesión del actual adjudicatario, y a la vista de la futura licitación los pliegos de cláusulas se redactarían teniendo en cuenta las incidencias denunciadas. Posteriormente, la promotora de la queja ha confirmado que la situación ha mejorado, puesto que la actividad tiene menos mesas y un horario más razonable, y que el licitador que llevaba el local se ha ido por caducidad del contrato.

**Q 00659/2017**

**Queja relativa al estado en el que se encuentran los animales del Centro de Acogida de Animales de Compañía de Lleida**

Ayuntamiento de Lleida

Puesto que el Ayuntamiento de Lleida informó que las instalaciones que acogen los animales no eran del todo adecuadas y que tenía previsto acondicionar y mejorar sus compartimientos para aislar a los animales custodiados de las inclemencias climáticas en invierno y en verano, el Síndic le sugirió que ejecutara cuanto antes el proyecto previsto para adecuar las instalaciones y, si procedía, que llevara a cabo actuaciones provisionales para garantizar que el estado de las instalaciones no conlleva un riesgo grave para la salud de los animales.

El Ayuntamiento ha informado, por un lado, que el proyecto básico y de ejecución de rehabilitación del Centro de Acogida de Animales de Compañía está en fase 1 y que la licitación para ejecutar la obra de mejora de confortabilidad de los compartimientos de los animales que el Ayuntamiento ha rescatado de la vía pública ya se ha adjudicado; y por el otro, que para mejorar la atención sanitaria del centro entró en vigor el 29 de diciembre de 2017 un contrato de servicios veterinarios que asistirán a los animales diariamente y darán las indicaciones necesarias a sus cuidadores, además de poner a su disposición todos los medios materiales y personales de un centro veterinario de atención permanente.

**Q 01511/2017****Queja relativa a la acumulación de neumáticos en desuso en un parque de atracciones de Roses, lo que incrementa la presencia de mosquitos tigre en la zona**

Ayuntamiento de Roses

El Ayuntamiento informó que en abril de 2017 resolvió imponer una multa coercitiva al propietario del terreno dado el incumplimiento del requerimiento de retirada de los neumáticos. Posteriormente se advirtió al propietario que se le impondría una nueva multa si no llevaba a cabo la retirada en un plazo de diez días. El mes de junio, una parte de los neumáticos fueron retirados, a pesar de que la persona interesada manifestó que las molestias por la presencia de mosquitos continuaban. Por este motivo, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que realizara un seguimiento del estado de la parcela y que siguiera requiriendo su limpieza hasta que quedara en unas condiciones adecuadas.

El Ayuntamiento ha indicado que se ha retirado una cantidad importante de neumáticos y que se ha actuado para evitar la acumulación de agua en el interior de los que quedan. Puesto que el Ayuntamiento considera que esta medida no es suficiente, propone requerir de nuevo el propietario del terreno para que retire todos los neumáticos fuera de uso que hay en este lugar y lleve a cabo las operaciones de mantenimiento y retirada de objetos necesarios para evitar la acumulación de agua de lluvia en las instalaciones, por motivos de conservación y de salubridad pública. Así pues, el Síndic considera que el Ayuntamiento está trabajando correctamente para resolver el objeto de la queja, pero realizará un seguimiento si transcurridos tres meses no se ha solucionado definitivamente el problema.

**Q 04690/2018****Queja relativa a las molestias que ocasionan unos contenedores de basura en Martorelles**

Ayuntamiento de Martorelles

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Martorelles que cambiara la ubicación del área de emergencia de residuos y la instalara en otro emplazamiento que no perjudicara la salud de las personas que viven cerca.

El Ayuntamiento ha informado que ha cambiado de ubicación los contenedores y que, actualmente, el área de emergencia de recogida de residuos se ubica en una zona sin viviendas.

## 10. Urbanismo y movilidad

Los planeamientos urbanísticos, la gestión de estos planeamientos, la disciplina urbanística, las obras públicas, la circulación dentro del casco urbano o la circulación por carretera son los principales motivos por los que se quejan las personas interesadas. En relación a la movilidad, el volumen total de cumplimiento llega casi a 205 casos, situándose las cifras de urbanismo en términos similares.

### 84. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de urbanismo y movilidad

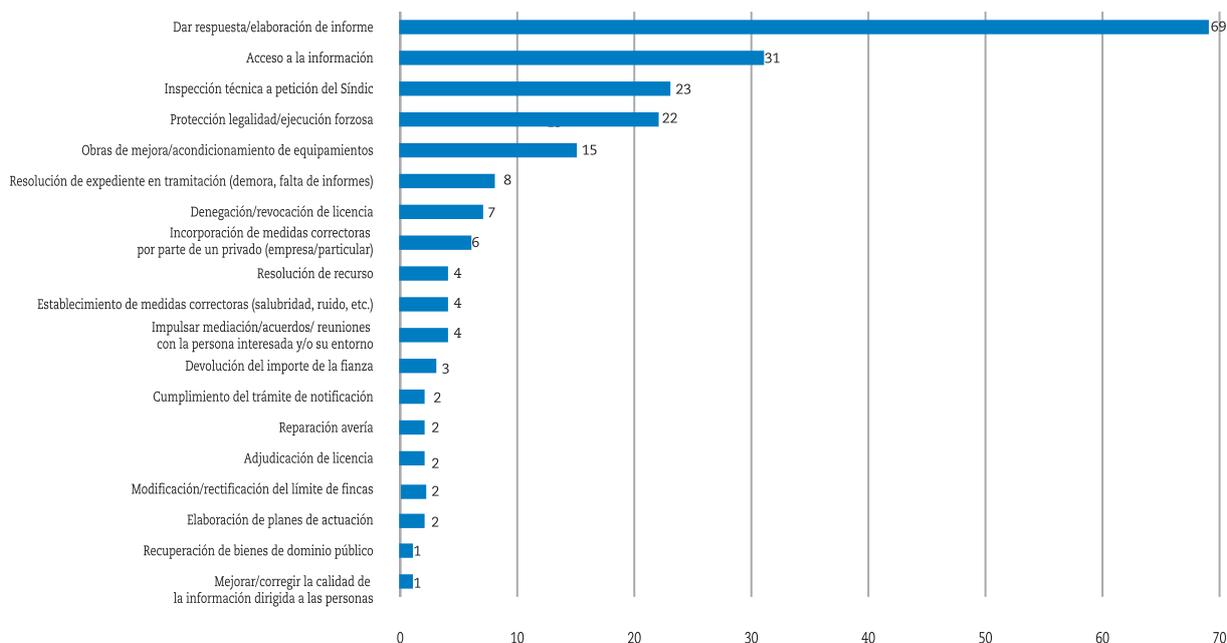
Urbanismo	208	50,4
Movilidad	205	49,6
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>100,0</b>

En el ámbito de urbanismo, se ha instado a la Administración a dar respuesta a las solicitudes de las personas interesadas. Se ha hecho en 69 casos durante el año 2018, y en 31 se ha dado acceso a la información que pedían las personas promotoras de las quejas.

Además, la Administración ha realizado inspecciones a requerimiento del Síndic o ha dictado decretos de protección de legalidad urbanística ante construcciones ilegales o sin los permisos adecuados.

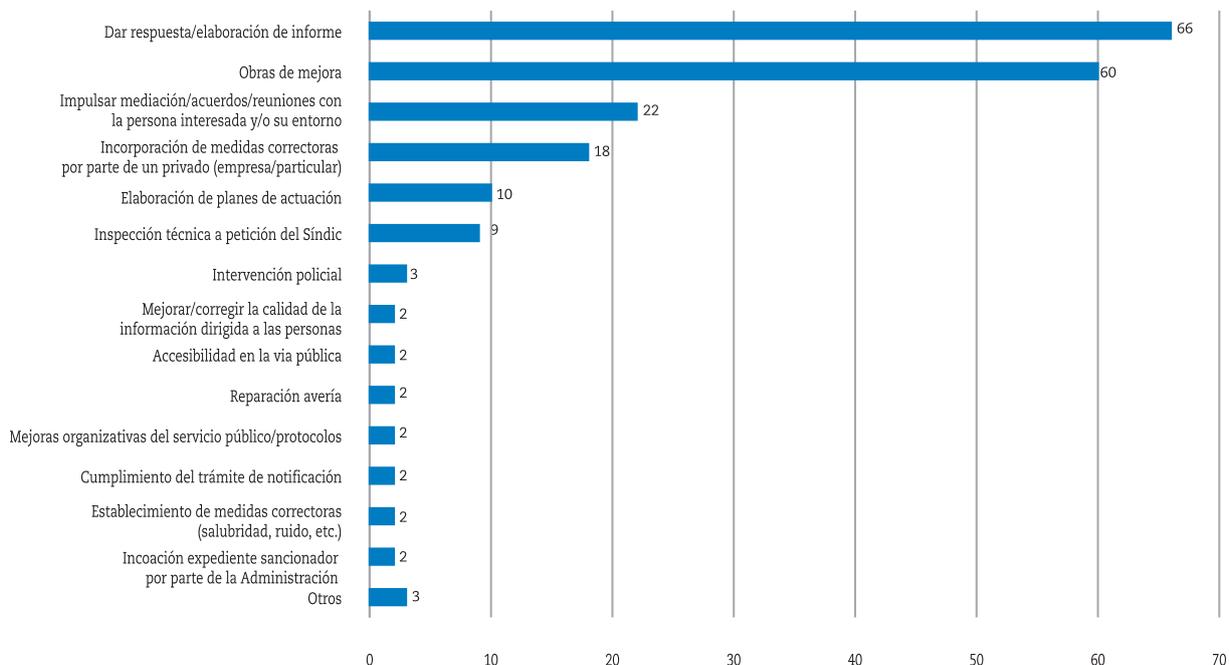
También se han mejorado obras públicas o sistemas de canalización de aguas, entre otros, de acuerdo las solicitudes de intervención presentadas.

### 85. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a urbanismo



En cuanto a la movilidad, el Síndic continúa trabajando para que las administraciones den respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (66 casos), pero también ha participado de forma intensa para impulsar obras de mejora en la vía pública (60 casos). En menor grado, se sitúan los requerimientos a la Administración para incorporar medidas correctoras respecto a un privado o para que se inspeccionen permisos y licencias concedidas.

## 86. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a movilidad



## 87. Casos concretos en el ámbito de urbanismo y movilidad

**Q 09407/2017**

**Queja relativa a diferentes irregularidades urbanísticas en una finca de la Poble de Montornès**

Ayuntamiento de la Poble de Montornès

La persona interesada denunciaba irregularidades urbanísticas en una finca vecina a la suya. A la vista de la información aportada, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de la Poble de Montornès que impulsara de oficio un expediente de protección de la legalidad urbanística y que actuara con celeridad y responsabilidad con el fin de evitar la caducidad del expediente.

El Ayuntamiento ha aportado copia del decreto de alcaldía dictado para la restauración de la realidad urbanística y el orden jurídico vulnerado en este caso, en el que establece que son legalizables varias construcciones de la finca, y que es ilegalizable la construcción de una barbacoa, que debe ser retirada.

**Q 03598/2018****Queja relativa al peligro que representa una de las paredes de un edificio en construcción de Balaguer**

Ayuntamiento de Balaguer

El promotor de la queja exponía que se había dirigido varias veces por escrito al Ayuntamiento de Balaguer para denunciar la aparición de una gran grieta en la pared de un edificio que podía provocar que en cualquier momento se desprendiera una parte de la pared. El Ayuntamiento informó que se había incoado una orden de ejecución contra la propiedad del edificio para que reparara la pared dañada en un plazo no superior a dos meses y que, en caso de que no se respetara el plazo, el consistorio ejecutaría subsidiariamente las labores de reparación. El Síndic considera que el Ayuntamiento está actuando de forma correcta y de acuerdo con lo establecido en la ley. A pesar de ello, le ha recordado que el artículo 95 del Reglamento sobre protección de la legalidad urbanística establece que cuando, por razones de urgencia fundamentada en situaciones de riesgo inminente para la salud de las personas o la seguridad de las personas o las cosas, sea necesario ejecutar actos de conservación, rehabilitación y protección que no admitan demora, el órgano municipal competente puede ordenar su ejecución inmediata en cualquier momento, sin la audiencia previa de las personas interesadas y bajo la dirección de los servicios técnicos municipales". Así mismo, en caso de que la propiedad del edificio no cumpla la orden, puede ejecutarse de forma forzosa mediante la ejecución subsidiaria (según el artículo 93 del mencionado Reglamento).

En consecuencia, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Balaguer que los servicios técnicos valoren el grado de peligro de desprendimiento de la pared afectada por la grieta y consideren el riesgo para las personas y las cosas; que se considere seguir el procedimiento previsto por el artículo 95 del Reglamento sobre protección de la legalidad urbanística para los casos de riesgo inminente para la salud y la seguridad, y que se ejecute el orden, en su caso, mediante ejecución subsidiaria.

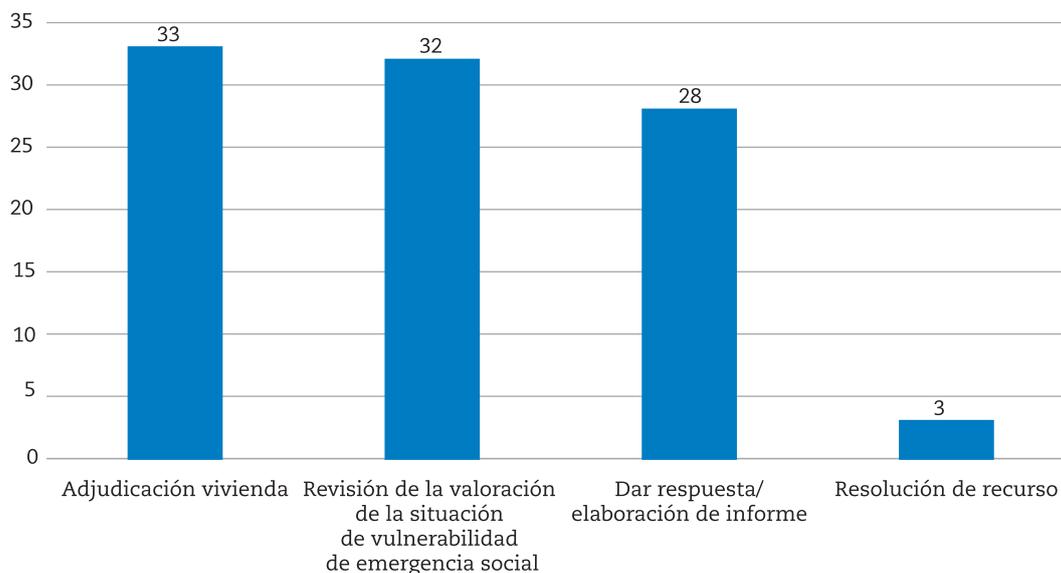
El Ayuntamiento ha informado que ante la situación de peligro que representaba la pared y puesto que la entidad propietaria del edificio no había cumplido de forma voluntaria la orden de ejecución de obras del Ayuntamiento, la ejecutaron los servicios municipales de forma subsidiaria, con la autorización judicial previa correspondiente.

## 11. Vivienda

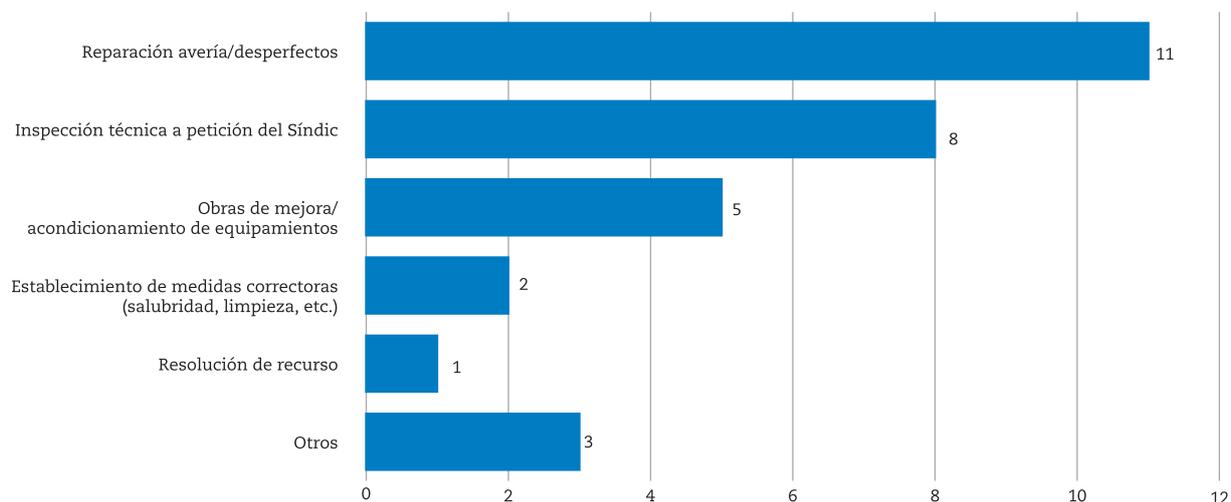
Tal y como se señala en el capítulo II, en los últimos años, las quejas sobre vivienda reflejan una realidad social marcada por la pérdida de la vivienda o las dificultades para acceder a ella o conservarla independientemente del régimen de tenencia.

Los datos muestran el incremento de los casos de emergencia residencial, bien por desahucios, bien por otras situaciones graves de necesidad de vivienda. Este hecho también se ha reflejado en cómo se han cumplido las resoluciones de esta materia.

Ante la situación de emergencia residencial, se ha conseguido adjudicar una vivienda (33 casos) y, a petición del Síndic, se ha vuelto a revisar la valoración de la situación de emergencia social de las personas interesadas (32 casos). Además, se ha instado a la Administración a dar respuesta (28 casos) o agilizar la tramitación administrativa mediante la resolución de recursos planteados por las personas interesadas (3 casos).

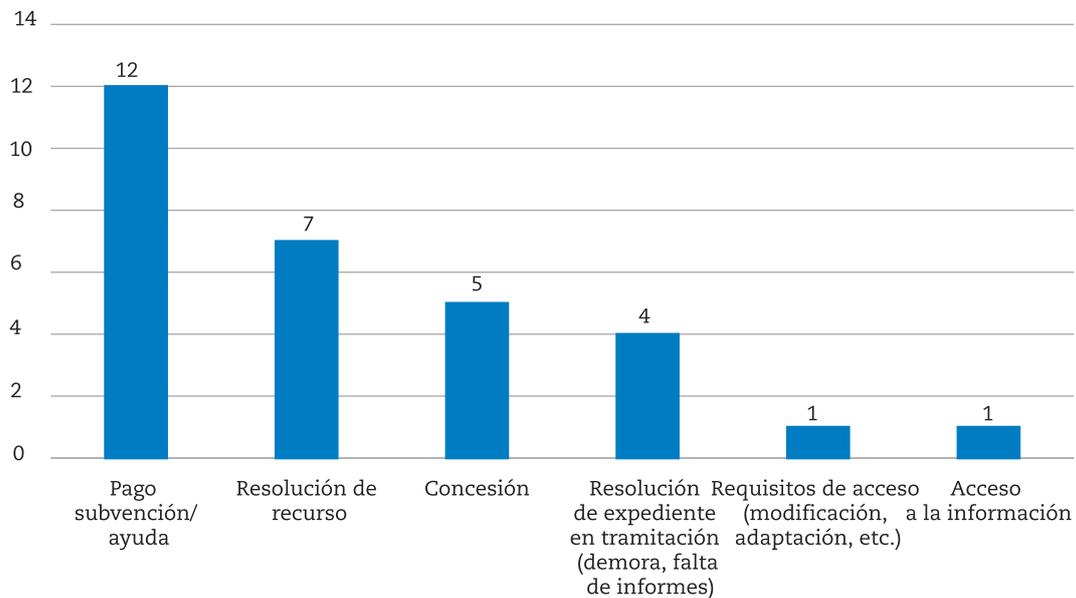
**88. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a emergencia residencial**

En relación a la conservación de viviendas de protección oficial, de la bolsa de alquiler social o de viviendas gestionadas por la Administración, el Síndic ha intervenido para que la Administración repare desperfectos sobre el estado de las viviendas, tome medidas en cuanto a la salubridad o inicie obras de mejora en los edificios.

**89. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a conservación de viviendas**

En cuanto a las subvenciones y ayudas, principalmente ayudas al alquiler o ayudas a la rehabilitación, el Síndic ha actuado para que se agilicen los trámites y se haga efectivo el pago de la subvención o la ayuda (12 casos), se conceda la ayuda (5 casos) o se modifiquen los requisitos para acceder a las convocatorias (1 caso). También ha intervenido para que la Administración resolviera los expedientes o los recursos que aún no habían sido resueltos.

### 90. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a subvenciones y ayudas



En cuanto a los arrendamientos, y especialmente los casos en que se manifiesta una evidente dificultad para poder conservar la vivienda con los precios que se establecen, el Síndic ha actuado frente la Administración para alcanzar el fraccionamiento del pago (2 casos) y evitar así que la persona pierda la vivienda.

Por último, en cuanto al acceso, se ha trabajado en la resolución de los expedientes en trámite y la mejora de la calidad de la información dirigida a las personas interesadas

### 91. Casos concretos en el ámbito de vivienda

**Q 02246/2017**

**Queja relativa a la obligación de garantizar el derecho al realojamiento de las personas afectadas por procesos urbanísticos**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic tiene pleno conocimiento de la insuficiencia del parque público de viviendas para dar respuesta a las necesidades actuales y, en especial, a las situaciones de emergencia social y económica. Sin embargo, las carencias actuales no pueden justificar la falta de actuación de la Administración a la hora de garantizar el derecho al realojamiento definitivo de la persona interesada, que hace más de dos años que está a la espera de ser realojada y vive en condiciones insalubres. Por lo tanto, sugirió que el Incasòl, con la colaboración, en su caso, de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, ofreciera a la persona interesada una propuesta alternativa de realojamiento definitivo que se ajustara a lo previsto en la normativa urbanística aplicable y que fuera adecuada a las necesidades de su familia y a su situación socioeconómica.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado que firmó con el Incasòl un contrato de arrendamiento de una vivienda en el barrio de Montigalà de Badalona, mediante el cual se ha garantizado el realojamiento definitivo de la familia de la persona interesada.

Q 01719/2018

**Queja relativa a la necesidad urgente de una familia de acceder a una vivienda social**

Ayuntamiento de Badalona

El promotor de la queja exponía la situación de necesidad urgente en la que se encontraba a su familia, que incluye a cuatro niños, por razón de la inminente pérdida de la vivienda habitual derivada de un procedimiento judicial de desahucio. Puesto que en el informe enviado por el Ayuntamiento de Badalona se indicaba que el lanzamiento de la vivienda ya se produjo en noviembre de 2017, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias para garantizar el realojamiento provisional de la familia en un recurso residencial adecuado a sus necesidades, teniendo en especial consideración la presencia de los cuatro menores. También le sugirió que, a continuación, llevara a cabo las actuaciones necesarias para garantizar el acceso de la familia a una vivienda asequible, de acuerdo con lo que resolvió la Mesa de valoración para situaciones de emergencias económicas y sociales en el ámbito de la vivienda en Badalona en la reunión de septiembre de 2017.

El Ayuntamiento ha informado que esta familia ya fue realojada de urgencia, por mediación de los servicios sociales y gracias a la colaboración de una fundación privada de Badalona, y que se está a la espera de poder facilitarle el acceso a una vivienda asequible.

**12. Seguridad ciudadana y justicia**

El ámbito de servicios penitenciarios, dentro del área de seguridad ciudadana y justicia, es lo que destaca más en cuanto a nivel de resolución de las peticiones que efectúan las personas internas en centros penitenciarios. De hecho, también es el ámbito en que más quejas se presentan. En menor grado están los ámbitos de actuación de fuerzas de seguridad y administración de justicia.

A pesar de ello, conviene señalar que se han incluido los cumplimientos relacionados con el Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura (MCPT). Así, también pueden verse los resultados de las visitas del MCPT en la mejora de los derechos y las libertades de la ciudadanía.

**92. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia**

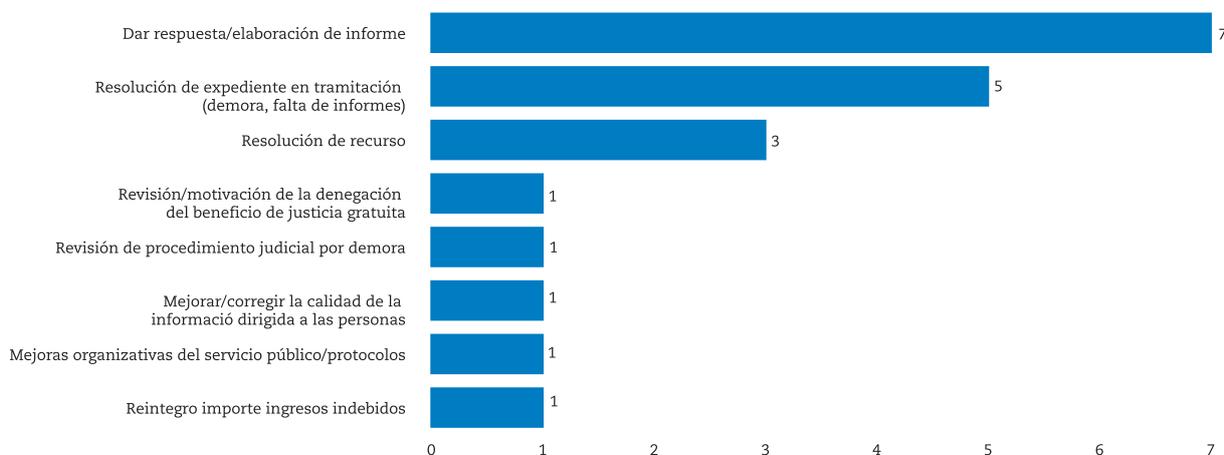
Actuación de fuerzas de seguridad	40	31,0
Administración de justicia	20	15,5
Servicios penitenciarios	69	53,5
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

En relación a la actuación de las fuerzas de seguridad, la actividad del MCPT toma relevancia, dado que, desde esta estructura, y de acuerdo con las recomendaciones formuladas en los diferentes informes:

- Se han introducido mejoras organizativas en comisarías y respecto a los derechos y las libertades de las personas en los procedimientos de detención y custodia (9 casos).
- Se han adecuado los espacios de las comisarías para que se cumplan los principios y las regulaciones internacionales (5 casos).
- Se han instalado cámaras de videovigilancia o bien se han incorporado protocolos adecuados, de acuerdo con la normativa vigente, respecto al uso de las cámaras de videovigilancia en las comisarías (4 casos).
- Se han eliminado áreas de custodia policial, cuando ya hay una comisaría de la PG-ME próxima o en caso de que no cumplan las condiciones materiales de detención que sean respetuosas con los derechos de las personas detenidas (2 casos).
- Se han mejorado los protocolos de comunicación y motivación de la detención (1 caso).

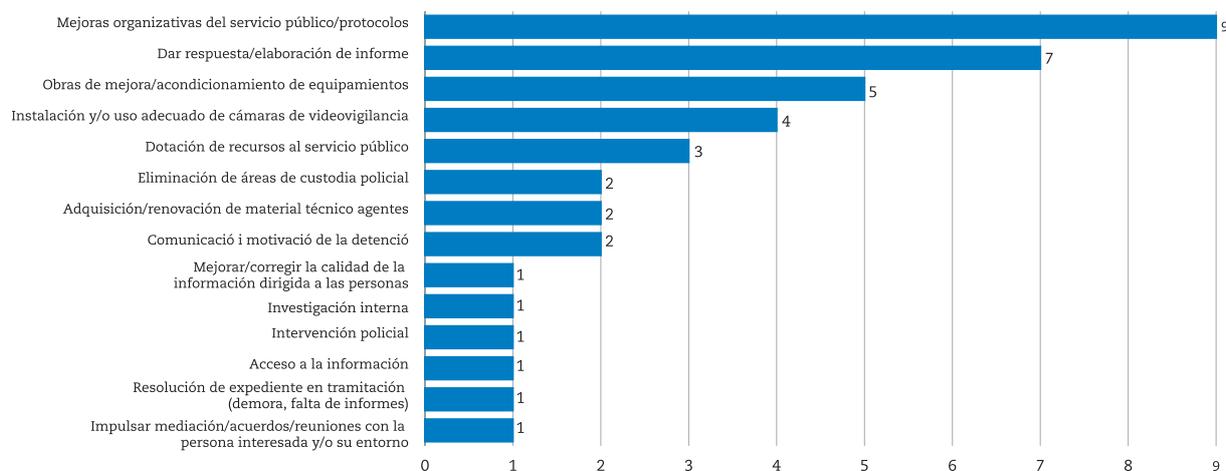
En cuanto a las necesidades específicas de los agentes, se ha dotado de recursos espacios en que faltaba personal (3 casos) o se ha adquirido o renovado material técnico para que puedan desarrollar sus funciones.

### 93. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la actuación de fuerzas de seguridad



En cuanto a la actuación de la Administración de justicia y de los colegios profesionales, la actuación del Síndic se fundamenta en la tramitación administrativa (obligación de dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, agilización de la resolución de expedientes en trámite o resolución de recursos). En último término, está la motivación de la denegación del beneficio de justicia gratuita o la revisión del procedimiento judicial por excesiva demora.

### 94. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a administración de justicia

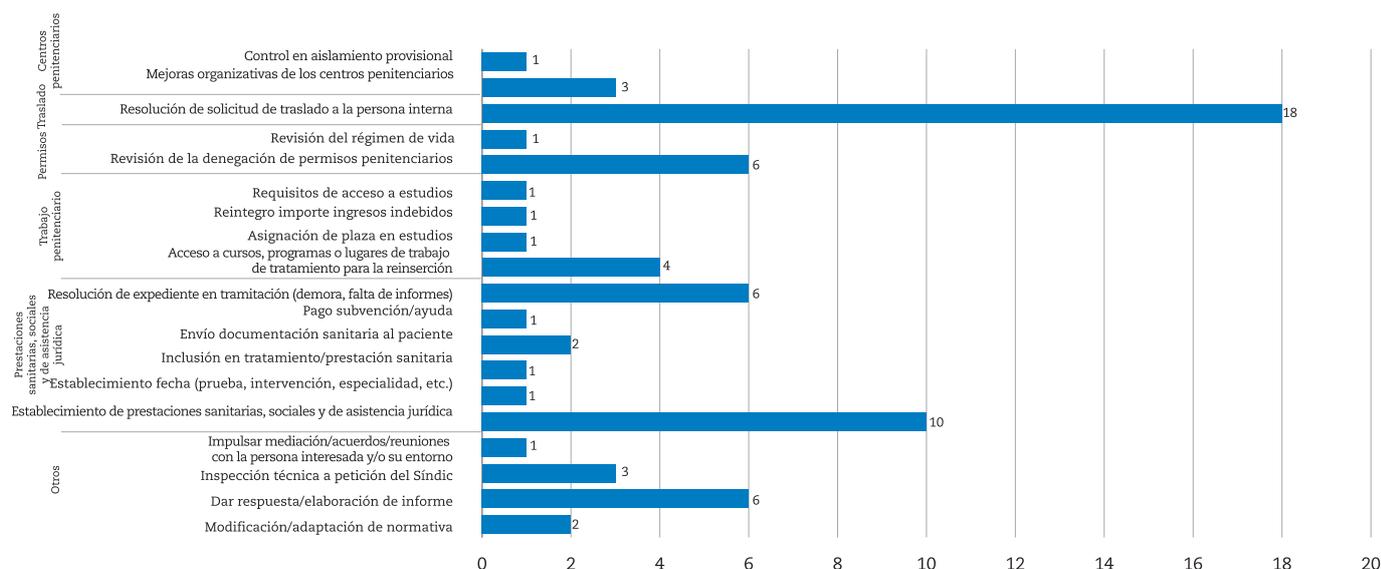


En el ámbito de servicios penitenciarios, se han agilizado los trámites para resolver el traslado de la persona interna en un centro penitenciario (en 18 casos). También se han revisado la denegación de permisos penitenciarios (6 casos) y se ha trabajado para conseguir mejoras en el ámbito de prestaciones sanitarias, sociales y de asistencia jurídica.

También conviene destacar que, siguiendo las recomendaciones del Síndic, el Departamento de Justicia está en fase de elaboración de una guía de actuación penitenciaria en que se establecerán los criterios de actuación que el funcionamiento y el personal directivo deberán seguir ante situaciones que requieran la realización de registros y de requisas.

Este grado de cumplimiento está en consonancia con el nivel de colaboración de la Dirección General de Servicios Penitenciarios del Departamento de Justicia.

### 95. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a servicios penitenciarios



## 96. Casos concretos en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

**AO 00106/2017**

### **Actuación de oficio relativa al suicidio de una interna en el departamento de enfermería del Centro Penitenciario Brians 1**

Departamento de Justicia

En este caso se puso de manifiesto que no había habido una aplicación ajustada del protocolo de actuación ante la conducta con riesgo autolítico que presentaba la interna, y que se pasaron por alto algunas de las normas relacionadas con el abordaje de la conducta suicida y la gestión del período en el que la mujer permaneció en el departamento de enfermería. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Justicia que pusiera a disposición de la Dirección General de Servicios Penitenciarios los antecedentes y el expediente relativo a este caso y que se dieran las indicaciones oportunas para que las direcciones de los centros penitenciarios fueran rigurosas con el cumplimiento de los programas de prevención de suicidios, con el fin de garantizar al máximo la protección de los derechos fundamentales de las personas sometidas a dichas medidas. Así mismo, también solicitó que se estudiara la posibilidad de incorporar un nuevo apartado en el protocolo de prevención de suicidios relativo a la atención y el tratamiento psicológico a las personas internas que así lo requieran ante hechos como los descritos en este caso.

Posteriormente, el Departamento de Justicia ha informado que, en cuanto a la primera sugerencia, el Servicio de Inspección de la Dirección General de Servicios Penitenciarios ya abre expedientes de información reservada de oficio en los casos de suicidio y que los protocolos de actuación que se siguen en los centros penitenciarios son conocidos. Y en relación con la segunda sugerencia, se ha informado que próximamente entrará en vigor un nuevo programa marco de prevención de suicidios, que incluirá un nuevo apartado relativo a la atención y al tratamiento psicológico a las personas internas que así lo requieran. También ha informado sobre el nuevo programa de intervención grupal psicoeducativa para la prevención de conductas autolesivas en el medio penitenciario que se ha elaborado (programa N'VIU).

**Q 06747/2016**

### **Disconformidad con la incoación de un expediente disciplinario a un interno del Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona después de que unos funcionarios leyeran unas cartas durante el registro de su celda**

Departamento de Justicia

El Síndic no ha observado indicios o signos de actuación irregular de la Administración penitenciaria en relación con la incoación del expediente disciplinario por la comisión de dos faltas graves por parte del promotor. No obstante, sí que considera que ha habido mala praxis y una actuación irregular por parte de los funcionarios que realizaron el registro en la celda del interno, cuando abrieron un papel para descartar que se escondiera en su interior algún objeto o sustancia prohibida que pudieran suponer un riesgo para la seguridad del centro. En este sentido, debe preverse la garantía al derecho a la intimidad de los internos, en este caso de su documentación y escritos personales, y establecer que el registro de los documentos se realice mediante palpación. En consecuencia, el Síndic sugirió al Departamento

de Justicia una modificación de la normativa que regula la práctica de los registros en celda y el tratamiento de las pertenencias del interno cuando es cacheado.

El Departamento ha informado que ha aceptado la sugerencia del Síndic y que actualmente la Administración está elaborando una guía de actuación penitenciaria, en la que se establecerán los criterios de actuación que los funcionarios y los mandos deben seguir ante situaciones que requieran la realización de registros y requisas.

Q 03064/2016

**Queja relativa a la celda de la Policía Local del Ayuntamiento de Montornès del Vallès y al proceso de custodia de detenidos**

Ayuntamiento de Montornès del Vallès

De acuerdo con la información enviada por el Ayuntamiento de Montornès del Vallès, la Administración tiene previsto adoptar las medidas pertinentes para resolver la problemática planteada por el promotor de la queja, por cuyo motivo el Síndic informó que realizaría un seguimiento de esta cuestión y solicitó al Ayuntamiento que en un plazo de seis meses informara nuevamente de la puesta en funcionamiento de las decisiones adoptadas.

El Ayuntamiento ha informado que se solicitó al Cuerpo de Mossos d'Esquadra que se hiciera cargo de los detenidos de la Policía Local de forma directa sin pasar por las instalaciones municipales, y que ambos cuerpos acordaron que la Policía Local de Montornès del Vallès trasladaría a los detenidos directamente al ABP de Granollers. Este nuevo procedimiento en materia de custodia de detenidos entró en vigor el 27 de julio de 2017 y, por lo tanto, la celda de la Policía Local ha dejado de utilizarse.

**13. Consumo**

El área de consumo reúne diferentes elementos que conviene tratar de forma diferenciada. En cuanto a número de intervenciones y, por tanto, también en cuanto a número de cumplimientos, el Síndic ha podido solucionar las quejas de la ciudadanía especialmente en los ámbitos de electricidad y de telefonía y telecomunicaciones.

**97. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de consumo**

Administraciones de defensa de consumidores	9	1,3
Servicios	5	0,7
Suministro de agua	45	6,5
Suministro eléctrico	248	35,8
Suministro de gas	53	7,7
Telefonía y telecomunicaciones	242	35,0
Transportes	90	13,0
<b>Total</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>

En cuanto a las administraciones de defensa de consumidores, la intervención del Síndic se basa, fundamentalmente, en corregir la actuación en cuanto a la información dirigida a las personas y la tramitación administrativa (normalmente, resolver ante la demora en la tramitación). En el ámbito de servicios, los tipos de resoluciones del Síndic también afectan a la tramitación administrativa y resolución de los casos y la obligación de dar respuesta a la persona consumidora.

### 13.1. Suministro eléctrico

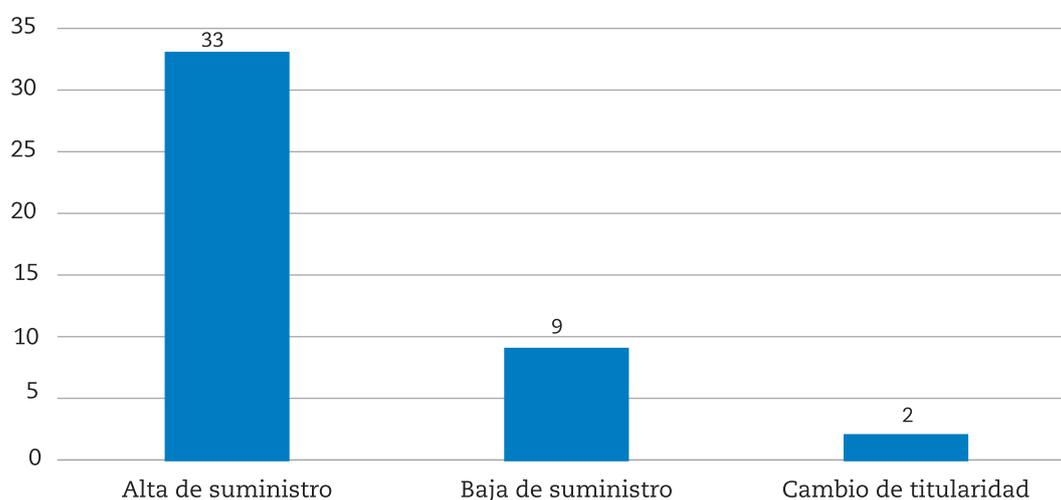
El consumo energético, y en particular el eléctrico, es uno de los motivos por los que la ciudadanía muestra su disconformidad de forma más intensa.

#### 98. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de suministro eléctrico

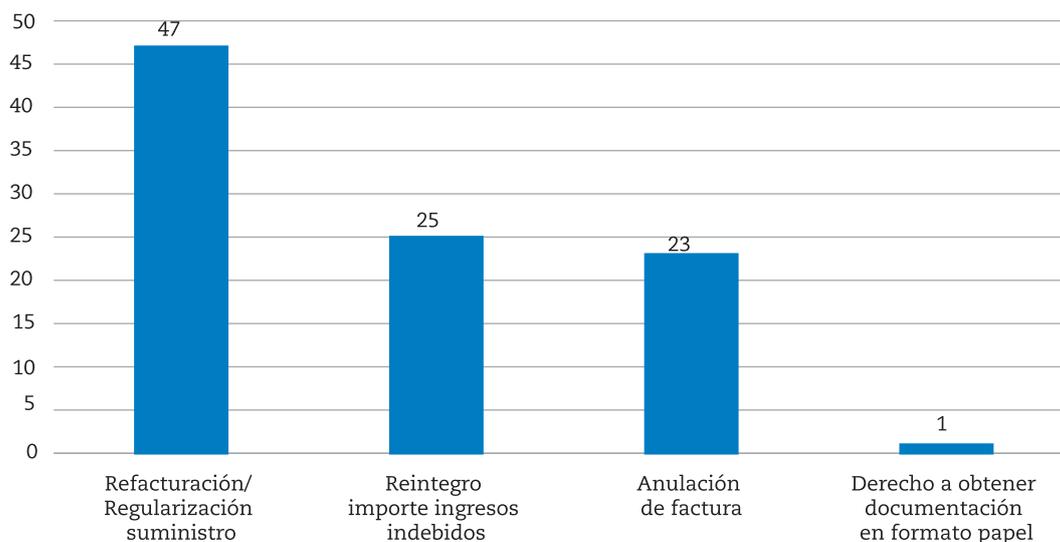
Altas y bajas de suministro	44	17,7
Calidad del suministro	33	13,3
Facturación	96	38,7
Prácticas comerciales	11	4,4
Problemas de pago	11	4,4
Averías, reparaciones y reclamaciones	53	21,4
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100,0</b>

En relación a las altas y bajas de suministro, el principal problema es la demora a facilitar la alta o la baja. En este sentido, con la intervención del Síndic, se ha acelerado la realización efectiva de altas y bajas (33 y 9 casos, respectivamente), así como los cambios de titularidad.

#### 99. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a altas y bajas del suministro



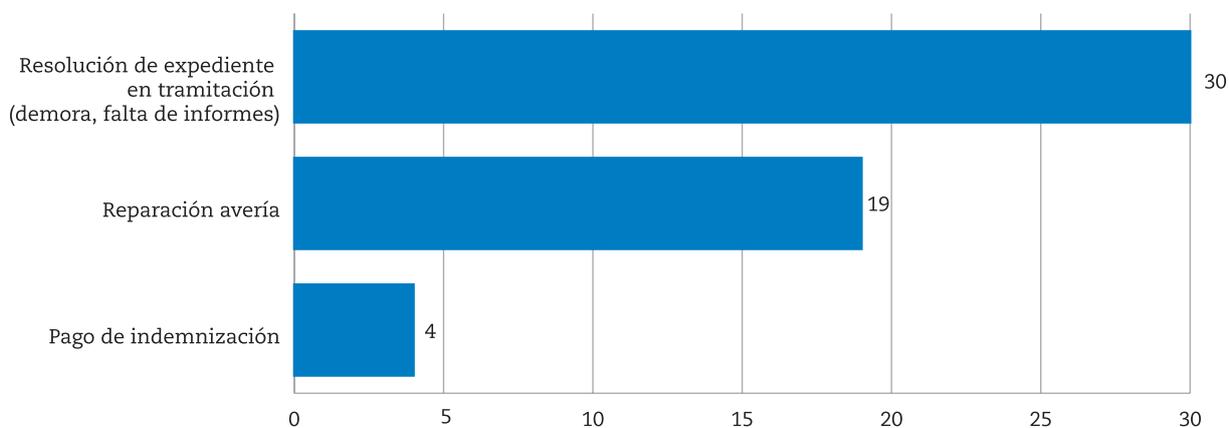
Ante las reclamaciones por la facturación de las empresas eléctricas se ha conseguido la refacturación del suministro (47 casos), la anulación de la factura (23 casos), así como el reintegro del importe cobrado indebidamente (25 casos). Por último, también se facilitó a una persona la obtención en papel de las facturas eléctricas.

**100. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la facturación**

La calidad del suministro también ha generado quejas y actuaciones del Síndic, que se han resuelto realizando inspecciones técnicas de la red y de los contadores (18 casos) para garantizar que todo funcionara correctamente y no hubiera ninguna anomalía, modificando la potencia del suministro (7 casos) o realizando obras de mejora ante instalaciones que plantean problemas de ubicación, ruidos, etc. (8 casos).

En relación a las prácticas comerciales inadecuadas, se ha conseguido anular el contrato de suministro (5 casos) y se han tomado medidas para mejorar la calidad de la información dirigida a las personas.

Las averías, reparaciones y resoluciones de reclamaciones también suponen un ámbito en que la intervención del Síndic ha facilitado una resolución rápida de los problemas para las personas. Así, las compañías eléctricas han resuelto los expedientes que tenían en trámite (30 casos), han reparado las averías que generaban una mala calidad del suministro (19 casos) y también se ha facilitado el pago de indemnizaciones a las personas afectadas.

**101. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a averías, reparaciones y reclamaciones**

Por último, en cuanto a los problemas de pago, el Síndic ha velado por que se facilitara el pago de las deudas de las personas que están en situaciones más vulnerables (3 casos), ya sea consiguiendo la revisión de la valoración de situación de emergencia social (3 casos), el fraccionamiento del pago o la concesión del bono social (4 casos).

### 13.2. Suministro de gas

El suministro de gas plantea el mismo tipo de soluciones por parte de las compañías que el suministro eléctrico, con algunas pequeñas modificaciones derivadas de las características propias del suministro.

#### 102. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a suministro de gas

<b>Altas y bajas de suministro</b>	<b>18</b>	<b>34,0</b>
Alta de suministro	9	17,0
Baja de suministro	9	17,0
<b>Facturación</b>	<b>19</b>	<b>35,8</b>
Refacturación/Regularización suministro	7	13,2
Reintegro importe ingresos indebidos	5	9,4
Anulación de factura	7	13,2
<b>Prácticas comerciales</b>	<b>2</b>	<b>3,8</b>
Anulación de contrato por incumplimiento de controles de calidad	1	1,9
Mejorar la calidad de la información dirigida a las personas	1	1,9
<b>Calidad del suministro</b>	<b>1</b>	<b>1,9</b>
Obras de mejora de la red	1	1,9
<b>Averías, reparaciones y reclamaciones</b>	<b>9</b>	<b>17,0</b>
Resolución de expediente en trámite	8	15,1
Pago de indemnización	1	1,9
<b>Problemas de pago</b>	<b>4</b>	<b>7,5</b>
Impulsar mediación	1	1,9
Fraccionamiento del pago	3	5,7
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

La mayoría de quejas en cuanto al suministro de gas se centran en la facturación y en la agilización de las altas y bajas de suministros. También conviene destacar que se ha conseguido anular un contrato por prácticas comerciales inadecuadas o, en cuanto al pago, se ha conseguido fraccionar el pago de deudas para que la persona interesada pueda dar respuesta a su situación.

### 13.3. Suministro de telefonía y telecomunicaciones

La telefonía fija o móvil y los servicios de Internet, ADSL o fibra óptica conforman, junto con el suministro eléctrico, el sector que concentra más quejas o intervenciones por parte

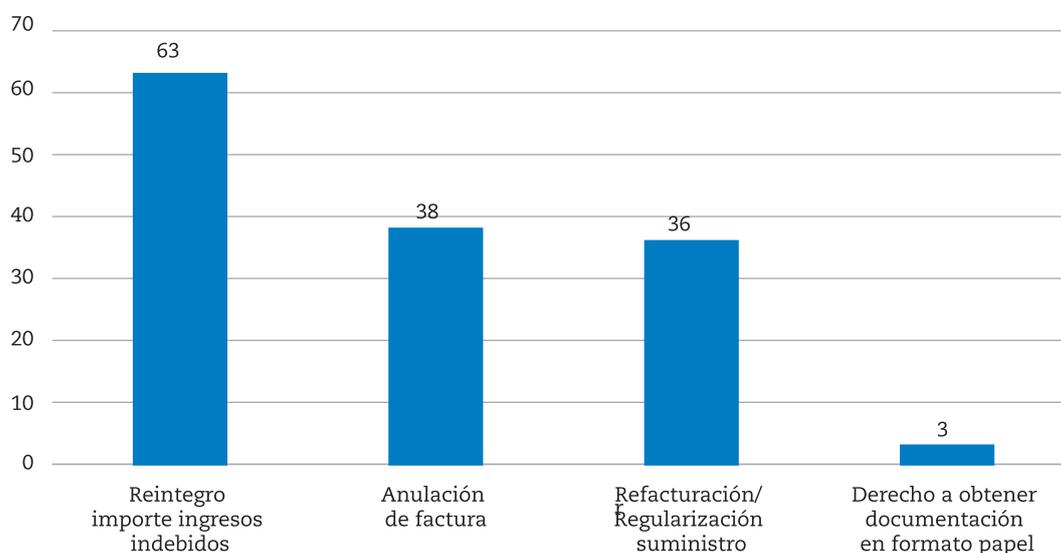
del Síndic. En este caso, la capacidad para resolver problemas en los diferentes ámbitos se distribuye de la forma siguiente.

### 103. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de telefonía y telecomunicaciones

Altas y bajas de suministro	44	18,2
Facturación	140	57,9
Prácticas comerciales	1	0,4
Calidad del suministro	6	2,5
Averías, reparaciones y reclamaciones	49	20,2
Problemas de pago	2	0,8
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100,0</b>

En cuanto a la facturación, se ha reintegrado el importe por ingresos indebidos (63 casos), se ha anulado la factura (38 casos), se ha efectuado la refacturación o regularización del suministro, o, por último, la persona interesada ha vuelto a recibir sus facturas en papel, tal y como solicitaba (3 casos).

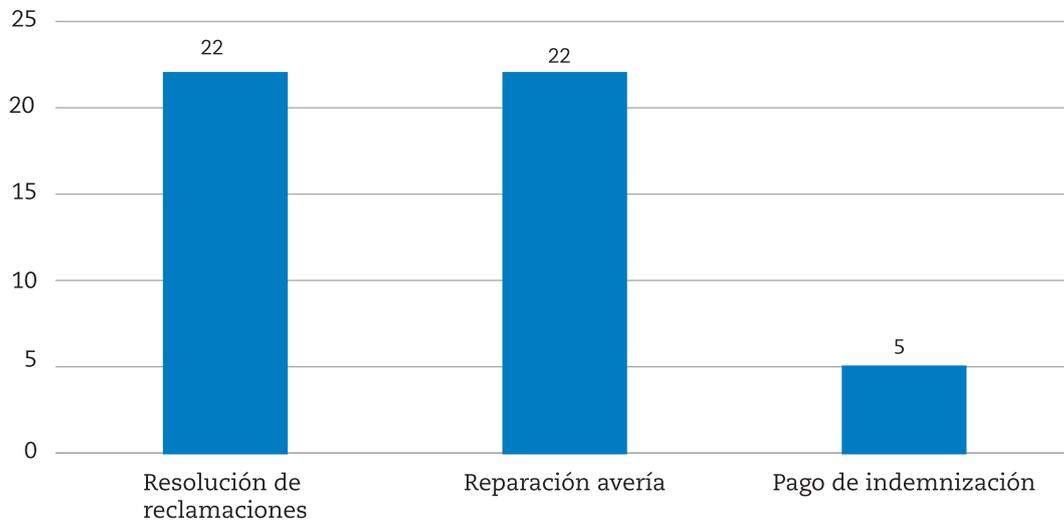
### 104. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la facturación



En cuanto a las altas y bajas de suministro, a diferencia de las compañías energéticas, la telefonía presenta más dificultades a la hora de darse de baja. En este sentido, después de la intervención del Síndic, se ha dado de baja a la persona interesada de su compañía (25 casos) y se han agilizado los trámites para que pueda darse de alta (19 casos).

En relación a las averías, reclamaciones y reparaciones, después de la intervención del Síndic, se han podido resolver 22 reclamaciones, se han reparado 22 averías y se ha indemnizado a la persona interesada (5 casos).

### 105. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a averías, reparaciones y reclamaciones



De forma más residual, se ha conseguido mejorar la información dirigida a las personas (prácticas comerciales), mejorar las infraestructuras que podían afectar a la calidad del suministro o se ha impulsado la mediación para resolver problemas de pago.

#### 13.4. Abastecimiento domiciliario de agua

El abastecimiento domiciliario de agua presenta diferencias respecto de los otros tipos de suministros. En este caso, a pesar de que la facturación continúa siendo el ámbito en que el Síndic ha podido resolver más casos individuales, la institución puede aplicar otro tipo de intervenciones que genera una mejora para buena parte de la ciudadanía.

En este sentido, conviene destacar la decisión de la Agencia Catalana del Agua de suspender cautelarmente la aplicación del acuerdo de 28 de diciembre de 2017, que implicaba el incremento de cerca de un 12% del servicio de abastecimiento de aguas en alta.

También es relevante la incoación de un expediente sancionador por parte de la Agencia Catalana de Consumo a una empresa comercializadora, ante el corte de suministro de agua a una persona que se encontraba en situación de riesgo de exclusión residencial, sin haber solicitado previamente un informe a los servicios sociales.

**106. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a suministro de agua a domicilio**

<b>Altas y bajas de suministro</b>	<b>3</b>	<b>6,7</b>
Alta de suministro	3	6,7
<b>Tarifas</b>	<b>1</b>	<b>2,2</b>
Modificación del sistema tarifario	1	2,2
<b>Facturación</b>	<b>16</b>	<b>35,6</b>
Refacturación /regularización suministro	11	24,4
Reintegro importe ingresos indebidos	4	8,9
Anulación de factura	1	2,2
<b>Prácticas comerciales</b>	<b>5</b>	<b>11,1</b>
Mejorar la calidad de la información dirigida a las personas	5	11,1
<b>Calidad del suministro</b>	<b>6</b>	<b>13,3</b>
Obras de mejora de la red	6	13,3
<b>Averías, reparaciones y reclamaciones</b>	<b>12</b>	<b>26,7</b>
Resolución de expediente en trámite	6	13,3
Reparación de avería	5	11,1
Pago de indemnización	1	2,2
<b>Problemas de pago</b>	<b>2</b>	<b>4,4</b>
Impulsar mediación	1	2,2
Incoación de expediente sancionador por parte de la Administración	1	2,2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

**13.5. Transportes**

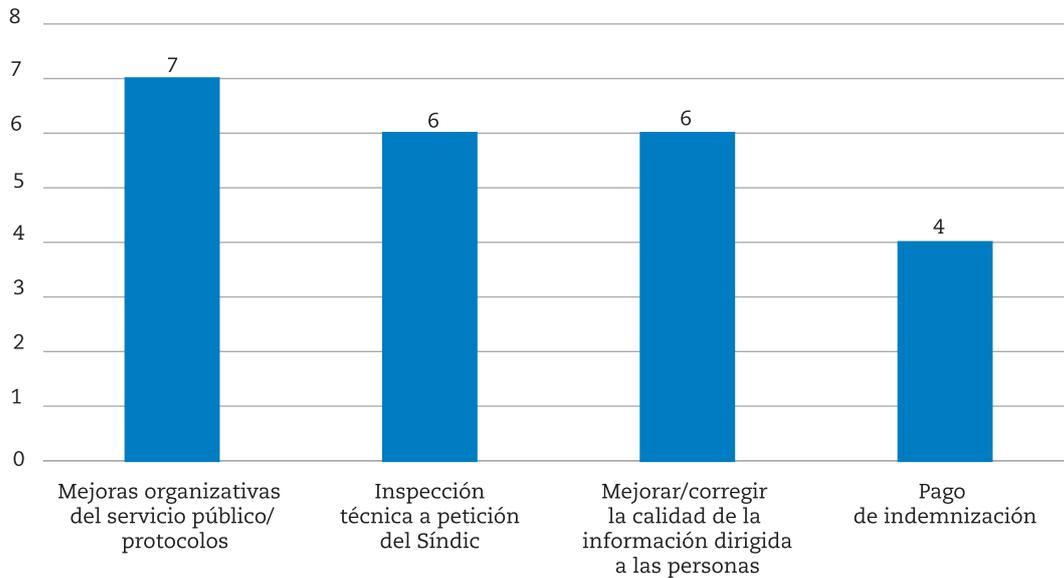
En el ámbito de transportes, la exigencia de dar respuesta a las reclamaciones de la ciudadanía es el aspecto que más se ha tratado a lo largo del presente año.

**107. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de transportes**

Infraestructuras y recursos	10	11,1
Tramitación administrativa	55	61,1
Calidad del servicio	23	25,6
Sistema tarifario	2	2,2
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

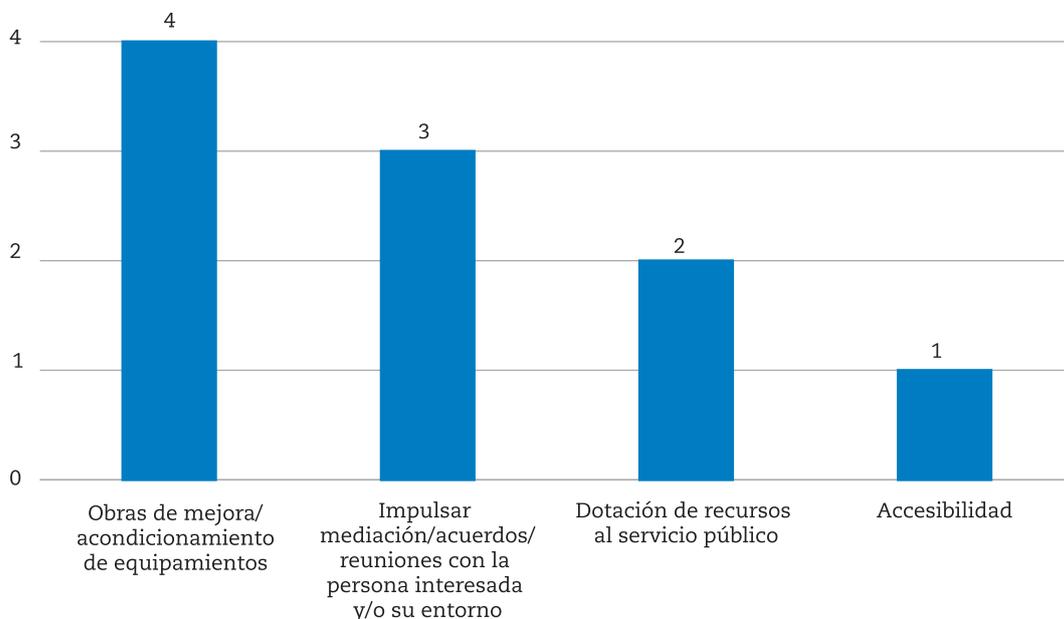
En cuanto a la calidad del servicio, se han adoptado mejoras organizativas y protocolos, se han realizado inspecciones para valorar actuaciones y se ha puesto énfasis en la necesidad de mejorar la calidad de la información dirigida a las personas.

### 108. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la calidad del servicio



En relación a las infraestructuras y los recursos, se han realizado obras para mejorar algunos equipamientos, se han incrementado líneas de transporte o se ha garantizado la accesibilidad al transporte para personas con discapacidad.

### 109. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a infraestructuras y recursos



Por último, en cuanto al sistema de tarifas, se han reeditado títulos de transporte unipersonal.

## 110. Casos concretos en el ámbito de consumo

Q 02115/2016

**Disconformidad con la validez de dos horas desde la emisión de los billetes sencillos de Cercanías**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El promotor de la queja exponía que había comprado dos billetes de Cercanías en una máquina expendedora con la intención de utilizarlos en un tren que salía al cabo de unas seis horas. A pesar de esto, los billetes caducaron antes de poder utilizarlos. A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad, por un lado, que se modificaran las condiciones generales de utilización de los servicios ferroviarios de cercanías y regionales de Cataluña, en el sentido de aumentar a 30 días la validez de los títulos de transporte sencillo desde la fecha de emisión y equipararla a la validez del título de la Devolución Xpress; y por el otro, que devolviera al promotor de la queja el importe que tuvo que satisfacer para volver a comprar los dos billetes de transporte, o que le facilitara dos títulos de transporte de las mismas características totalmente gratuitos.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha aceptado las sugerencias efectuadas y ha indicado que a partir de ahora los billetes de Cercanías tienen una validez de hasta dos horas desde el momento en el que se validan y no desde el momento en el que se adquieren, como pasaba hasta ahora. También ha acreditado que Cercanías de Cataluña ha devuelto al promotor de la queja el importe de los billetes adicionales.

Q 09036/2017

**Disconformidad con la falta de información de Bicing en relación con las condiciones de la cobertura de responsabilidad civil de las personas usuarias**

Ayuntamiento de Barcelona

Una vez estudiado este asunto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona: 1. Que modificara las Condiciones generales reguladoras del acceso y utilización del servicio de Bicing para incorporar el derecho de la persona usuaria abonada del servicio a la cobertura de la responsabilidad civil por daños a terceros y por la asistencia médica y farmacéutica propia, detallando de forma expresa, clara, inequívoca y comprensible las condiciones, los límites y las exclusiones de dicho seguro. 2. Que modificara la web del servicio de Bicing para incluir en el mismo la mencionada información sobre el seguro de responsabilidad civil por daños de que disponen las personas abonadas. 3. Que garantizara que esta misma información sobre la cobertura del seguro también se entrega a la persona usuaria cuando presenta un comunicado de accidente en la oficina de atención a las personas usuarias de Bicing. 4. Que adoptara las medidas adecuadas para abonar al promotor de la queja todos los gastos relacionados con los daños provocados a

terceros y con la atención médica y farmacéutica de su hijo ocasionadas a raíz de un accidente que sufrió. 5. Que promoviera las medidas adecuadas para evitar la judicialización en la resolución de este asunto.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que se ha incorporado a la página web de Bicing un documento informativo de la póliza de responsabilidad civil para garantizar que las personas usuarias conozcan la existencia y el límite en caso de accidente. Y añade que puesto que la falta de información sobre el límite de la póliza de responsabilidad supuso un grave perjuicio económico al promotor de la queja, Barcelona de Servicios Municipales le entregó un cheque nominativo por valor de la diferencia entre el límite de la póliza de responsabilidad civil y el gasto que tuvo que afrontar.

**Q 00119/2018****Falta de actuación de la Administración ante el mal estado de la marquesina de una parada de autobús frente al Hospital de Bellvitge, que resultó dañada en 2016 a raíz de una tormenta de viento y aún no ha sido reparada**

Área Metropolitana de Barcelona

Puesto que muchas de las personas que acuden al Hospital de Bellvitge con el servicio de bus seguramente pueden incluirse en alguno de los colectivos especialmente protegidos por el Código de Consumo de Cataluña, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat que valorara la adopción de medidas provisionales para volver a colocar de forma urgente la marquesina en la parada, si es necesario con la colaboración correspondiente del Área Metropolitana de Barcelona y de Transportes Metropolitanos de Barcelona, como entidades gestoras de las líneas de autobús que tienen parada en la misma.

El Área Metropolitana de Barcelona ha informado que ha instalado dos marquesinas con carácter provisional en las paradas que dan servicio al Hospital de Bellvitge y al Hospital Duran i Reynals.

**Q 03429/2018****Queja relativa a los daños causados en la caldera de una vivienda de Manresa a raíz de una avería en la red de abastecimiento de agua**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Manresa que valorara el inicio del procedimiento correspondiente con el fin de evaluar si procedía el reconocimiento de la existencia de la responsabilidad patrimonial reclamada por la promotora de la queja a raíz de los daños sufridos en su caldera. Así mismo, más allá de este caso concreto, también le sugirió que valorara la modificación del reglamento de los servicios de la empresa municipal de Aguas de Manresa con el fin de incorporar el derecho de la persona usuaria a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos por causa de la entrada de agua por averías imputables a la empresa que presta el servicio.

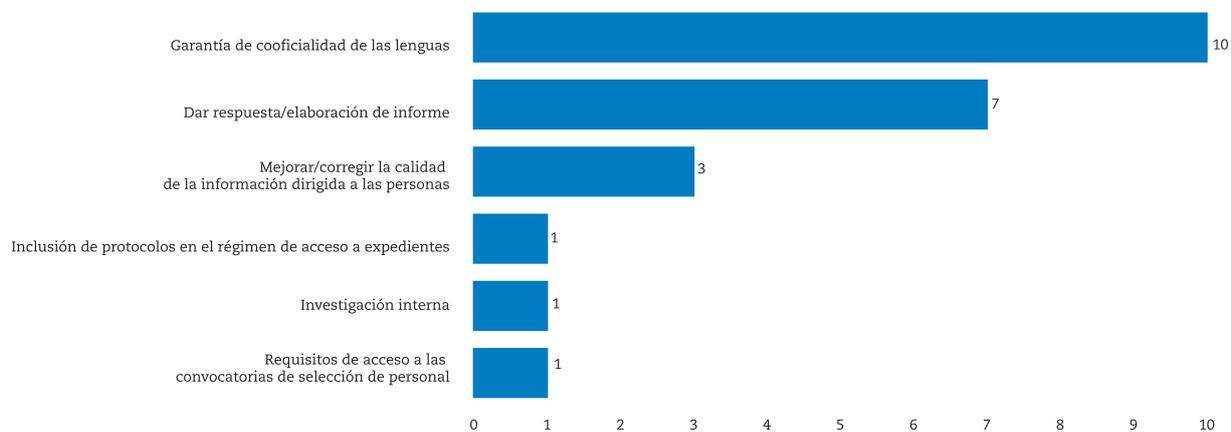
El Ayuntamiento de Manresa ha informado que Aigües de Manresa ha abonado el importe correspondiente a los daños ocasionados en la caldera de la promotora de la queja.

## 14. Cultura y lengua

Cultura y lengua es una de las materias minoritarias dentro del Síndic. A pesar de ello, este año ha habido un ligero incremento en las quejas por vulneración de los derechos de los catalanohablantes y de los castellanohablantes, motivo por el que el Síndic ha velado por garantizar la cooficialidad de las lenguas, en el sentido en que lo expresa el marco legal y defendiendo los derechos tanto de los catalanohablantes como de los castellanohablantes.

En menor término hay otras cuestiones más vinculadas con la necesidad de la ciudadanía de recibir respuesta a sus solicitudes o la mejora de la calidad de la información dirigida a las personas.

### 111. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al ámbito de lengua



## 112. Casos concretos en el ámbito de cultura y lengua

Q 08603/2016

**Queja relativa a la imposibilidad de cambio de idioma en la página web "La meva salut", del Departamento de Salud**

Departamento de Salud

Cabe recordar que la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, establece en la disposición adicional quinta que las aplicaciones que las entidades del sector público ponen a disposición de los ciudadanos deben permitir que la consulta, la participación y la tramitación puedan hacerse en la lengua oficial escogida por la persona interesada, y deben permitir también cambiar la opción lingüística en cualquier momento. Teniendo en cuenta, pues, el tiempo que la Ley mencionada lleva en vigor, el Departamento de Salud debe invertir todos los esfuerzos posibles para dar cumplimiento al mandato legal y hacer real y efectiva la consulta, la tramitación y la participación de los ciudadanos en este espacio en la lengua oficial que escojan. Por este motivo, el Síndic solicitó al Departamento que le informara del calendario previsto para que el espacio digital disponga de la versión en todas las lenguas oficiales.

El Departamento ha informado que desde el mes de julio de 2018 el espacio digital personal, de consulta y de relación de "La meva salut" es visible en todas las lenguas oficiales en Cataluña: catalán, castellano y occitano-aranés.

Q 08919/2016

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Salou a un escrito en el que se solicitaba la rotulación en castellano en el municipio de Salou**

Ayuntamiento de Salou

Puesto que no consta que el Ayuntamiento de Salou se haya dirigido aún a la persona interesada ni tampoco cuáles son los motivos del retraso en la respuesta, el Síndic solicitó al consistorio que diera cumplimiento a la obligación legalmente establecida de dar respuesta escrita a las cuestiones que las personas planteen también por escrito y enviara una respuesta a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que ha cambiado la rotulación de las dependencias municipales y de las playas, que ahora es trilingüe (en catalán, castellano e inglés), lo que ha sido comunicado a la persona interesada.



## 4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

### Políticas sociales (3)

#### 1. Servicios sociales (2)

**Q 00545/2015**

#### **Disconformidad con una reclamación por ingresos indebidos derivada de un procedimiento de dependencia**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que su hijo era beneficiario de una prestación económica por cuidador no profesional desde junio de 2008. Con posterioridad, a raíz de diferentes cambios en sus circunstancias económicas, se modificó el importe de la prestación, que se acordó en agosto de 2013, pero con efectos desde julio de 2010. Por este motivo, el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales (ICASS) le comunicó que entre julio de 2010 y febrero de 2012 había estado percibiendo un importe superior al que le correspondía y que había acumulado una deuda de más de 9.000 euros. Contra el acto administrativo de reclamación de los cobros, el promotor presentó un recurso de alzada, que aún no se ha resuelto.

El Síndic sugirió al Departamento de Bienestar Social y Familia, por un lado, que diera trámite al recurso de alzada interpuesto por el promotor y lo resolviera expresamente; y por el otro, que se efectuara una nueva evaluación de los datos del caso y se determinara si procedía o no que la persona interesada percibiera la prestación económica por cuidador no profesional a partir del febrero de 2012.

A pesar de ello, el Departamento se ratifica en la valoración sobre la reclamación de la cuantía que se reclama a la persona interesada.

**Q 05174/2017**

#### **Disconformidad con la respuesta de la Dirección General de Protección Social a una reclamación**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja presentó un escrito a la Dirección General de Protección Social en el que reclamaba y solicitaba el porcentaje que determina la cantidad mínima garantizada para gastos personales en relación con las prestaciones de servicio no gratuitas, cuya retroactividad es desde el 1 de enero de 2016. Este escrito fue respondido un mes después, pero contra dicha respuesta la promotora presentó recurso de alzada, el cual no fue admitido a trámite sobre la base del artículo 121 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Este artículo establece que únicamente puede interponerse recurso de alzada contra las resoluciones y actos de trámite cualificados cuando no ponen fin a la vía administrativa, y el escrito que pretendía impugnar la promotora era un oficio informativo, no una resolución ni un acto cualificado producido dentro de la tramitación del procedimiento.

En este caso, la Administración no ha atendido la petición de la promotora, puesto que no ha explicado ni fundamentado su respuesta ni le ha dado la posibilidad de mostrar su desacuerdo con

la decisión. A pesar de ello, cabe recordar que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, determina que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos sus procedimientos, sea cuál sea la forma en que se inicie, y que debe motivar los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.

Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que diera las órdenes oportunas para que ante la solicitud que presentó la promotora se dictara una resolución expresa y motivada, con el pie de recurso correspondiente, de forma que esta persona pudiera conocer con exactitud cuáles son los motivos en los que se fundamenta la decisión de la Administración y le permitiera formular los recursos oportunos.

El Departamento, sin embargo, se reafirma en su actuación, y añade que en más de una ocasión ha explicado a la promotora el cálculo de la capacidad económica de su hijo en relación con el recurso asistencial en el que reside.

**Q 00925/2018****Queja relativa a la denegación de la renta garantizada de ciudadanía**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

---

La promotora de la queja exponía que se le había denegado el derecho a percibir la renta garantizada de ciudadanía porque no reunía el requisito de haber reclamado las pensiones de alimentos o compensatorias. Presentó un recurso de alzada contra la resolución denegatoria, que aún no se había resuelto.

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adoptara las medidas oportunas para estimar el recurso de

alzada interpuesto por la promotora, retrotraer las actuaciones y comunicarle expresamente la circunstancia que faltaba acreditar y la forma en que podía hacerlo, con el fin de que pudiera dar cumplimiento a este requisito.

El Departamento, sin embargo, ha indicado que se dictó resolución expresa sobre el recurso de alzada que había interpuesto la promotora, que ha sido desestimado.

**2. Salud (1)****Q 05731/2017****Denegación de una solicitud de cambio de médico de cabecera**Departamento de Salud

---

La promotora de la queja explicaba que su suegra padece demencia y que la comunicación con su actual doctora de cabecera es complicada, puesto que la paciente no entiende ni habla castellano ni catalán. Por este motivo la familia solicitó en dos ocasiones el cambio a una doctora del mismo CAP que habla el mismo idioma que la persona interesada y que, por lo tanto, podría entenderse con la paciente sin dificultades. Dicha solicitud, sin embargo, ha sido denegada.

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que, de acuerdo con los criterios establecidos en la Instrucción 03/2003 del CatSalut sobre la libre elección de equipo de atención primaria y de médico, se flexibilizara el condicionante del contingente de la doctora solicitada por la familia

y, haciendo una excepción, fuera asignada a la suegra de la promotora de la queja, con el fin de no limitar el ejercicio efectivo de su derecho a la libre elección de profesional de la sanidad, ni condicionar el resto de derechos de que goza en el ámbito sanitario.

El Departamento, sin embargo, no ha aceptado esta sugerencia, puesto que en el expediente consta la promotora como cuidadora principal de la persona interesada en todo el proceso e interlocutora entre el personal sanitario y la paciente, y para realizar un cambio de profesional de la sanidad debe darse prioridad, en todo caso, a las personas que están realmente solas y necesitan un personal médico que hable en su idioma.

## Administración pública y tributos (36)

### 1. Administración pública (34)

**Q 03501/2015**

#### **Queja relativa a la situación de discriminación laboral que afecta a un agente del cuerpo de la Policía Local de Granollers**

Ayuntamiento de Granollers

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad en referencia a la situación laboral que afectaba a un agente de la Policía Local de Granollers, que fue destinado a un servicio del cuerpo de forma obligatoria y fija. Según representantes sindicales, la asignación obligatoria de este agente al servicio en cuestión no tenía ningún precedente en el cuerpo de la Policía Local de Granollers, puesto que este servicio siempre se había prestado de forma voluntaria, y consideraban que esta persona sufría una situación de discriminación y de acoso laboral.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Granollers que en el marco de la siguiente reunión de la mesa de negociación se incorporara como orden

del día el tratamiento de la regulación de los mecanismos de asignación y provisión de los agentes de la Policía Local en las plazas vacantes del cuerpo.

El Ayuntamiento, sin embargo, ha indicado que no es necesario disponer de un reglamento específico dentro de la Policía Local para regular las condiciones y los criterios de provisión y de movilidad en los diferentes puestos de trabajo, ya que debe darse prioridad al carácter de polivalencia, flexibilidad y disponibilidad de todos los efectivos, de forma que las diferentes especialidades que configuran el servicio son ámbitos en los que todos los efectivos deben ser capaces de realizar correctamente sus funciones.

**Q 03630/2015**

#### **Disconformidad con una sanción impuesta por el Consorcio Sanitario del Maresme a un trabajador del Hospital de Mataró**

Consorcio Sanitario del Maresme

El promotor de la queja exponía que se le había impuesto una sanción de suspensión de sueldo y trabajo de varios días por infracción del artículo 65.3 c) del VII Convenio colectivo de los hospitales de la red hospitalaria de utilización pública (XHUP) y de los centros de atención primaria concertados, consistente en mantener discusiones injustificadas o violentas en el puesto de trabajo. Presentó una reclamación, que fue desestimada por el Consorcio Sanitario del Maresme, aduciendo que habían quedado acreditados los hechos descritos en la resolución sancionadora.

El artículo 98 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), establece que no puede imponerse sanción por la comisión de faltas muy graves o graves, sino mediante el procedimiento previamente establecido, con respeto pleno a los derechos y las garantías de defensa del presunto responsable. Por lo tanto, el promotor no había tenido la oportunidad de presentar alegaciones ni de hacer uso de los medios de defensa legalmente establecidos antes de ser sancionado, de modo que se había vulnerado su derecho de defensa.

En consecuencia, el Síndic solicitó al Consorcio Sanitario del Maresme que anulara la sanción impuesta al promotor de la queja y, si procedía, se le devolvieran las cantidades indebidas que se le habían deducido de la nómina, sin perjuicio de que, si lo consideraba conveniente, y mientras la infracción no hubiera prescrito, ejerciera la potestad disciplinaria de acuerdo con la regulación establecida en el EBEP. También sugirió al Consorcio que instara la revisión del Convenio colectivo de los hospitales del XHUP con el fin de regular adecuadamente el procedimiento disciplinario que contiene, de acuerdo con los principios del régimen disciplinario del EBEP. El Consorcio, sin embargo, se ratifica en su posicionamiento de considerar aplicable íntegramente el convenio del Sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT) en vez de seguir el EBEP a la hora de imponer una sanción disciplinaria a sus trabajadores, lo que hace evidente la diferente interpretación que realizan los servicios jurídicos del Consorcio y el Síndic de Greuges en referencia a la tramitación de un expediente disciplinario por parte de una entidad pública.

**Q 01481/2016****Disconformidad con el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona en relación con la subasta de un vehículo**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja exponía que el Ayuntamiento de Barcelona había embargado y subastado un vehículo de su propiedad en el año 2007 como resultado de un expediente de apremio tramitado a su nombre. A pesar de ello, se le continuaban reclamando a él las cuotas del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) y las sanciones de tráfico correspondientes al vehículo subastado, a pesar de tratarse de cuotas devengadas y sanciones impuestas con posterioridad a la adjudicación del vehículo. Solicitó por escrito la devolución de todos los importes abonados indebidamente, solicitud que fue desestimada.

El Síndic solicitó al Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la Diputación de Barcelona que diera las órdenes oportunas para que se revocara la resolución que desestimaba la solicitud efectuada por la persona interesada y que, si procedía, se ordenara también la devolu-

ción de ingresos indebidos que hubiera podido originar la resolución.

A pesar de ello, el ORGT defiende que no pueden cancelarse las deudas a nombre del promotor ni reembolsarle las cantidades embargadas, puesto que por disposición legal (TRLHL) son sujetos pasivos del IVTM las personas físicas o jurídicas y las entidades a las que se refiere el artículo 35.5 de la Ley general tributaria a cuyo nombre consta el vehículo en el permiso de circulación.

Por su parte, el Síndic reitera que en este caso fue el Instituto Municipal de Hacienda quien en 2007 no actuó con la suficiente diligencia, al entregar el vehículo subastado sin asegurarse de que se hubiera hecho efectivo el cambio de nombre por el del adquirente, y que este último incumplió la obligación de realizar el cambio de nombre del vehículo en el permiso de circulación.

**Q 03661/2016****Queja relativa a una denegación de inscripción en el padrón de Fogars de la Selva**

Ayuntamiento de Fogars de la Selva

El promotor de la queja exponía que vivía en un piso ocupado y que estaba negociando un alquiler social con el banco que ostenta la propiedad del mismo. Solicitó la inscripción en el padrón del municipio, y el Ayuntamiento le pidió toda una serie de documentación, de la que no disponía, por lo que se negó a empadronarle.

Puesto que tanto los servicios sociales como la Policía Local han acreditado que efectivamente

el promotor de la queja vive en el domicilio consignado en la solicitud, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Fogars de la Selva que inscribiera a esta persona en el padrón municipal de habitantes.

El Ayuntamiento ha informado que dado que el promotor no entregó la documentación que se le solicitaba, se consideró que el procedimiento había caducado.

**Q 07229/2016****Falta de respuesta a varias solicitudes de información planteadas por un grupo municipal del Ayuntamiento de Reus**

Ayuntamiento de Reus

El promotor de la queja, en representación de un grupo municipal del Ayuntamiento de Reus, exponía que su grupo había formulado ochenta y una solicitudes de información desde octubre de 2015, a las que no se había dado respuesta.

A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias para evitar que se reproduzcan situaciones de demora generalizada en la tramitación de solicitudes de acceso formuladas por cargos electos.

El Ayuntamiento ha reiterado que una parte relevante de las solicitudes que motivaron la queja de referencia ya fueron respuestas el pasado mes de setiembre, a pesar de que el Síndic pone de manifiesto que gran parte de las solicitudes que continúan pendientes fueron planteadas en 2015 y 2016, y que una demora tan generalizada en la respuesta a este tipo de solicitudes requiere la adopción de medidas organizativas que permitan revertir dicha situación.

**Q 08880/2016****Falta de respuesta de Transportes Metropolitanos de Barcelona a una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada a raíz de una caída en las escaleras mecánicas de una estación de metro**

Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB)

La promotora de la queja exponía que a raíz de una caída que había sufrido su madre cuando las escaleras mecánicas de una estación de metro se detuvieron de golpe, lo que le provocó daños graves, presentó una reclamación a Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB), a la que no había recibido respuesta. Posteriormente, supo por la compañía aseguradora que su reclamación había sido desestimada.

El Síndic sugirió a TMB que diera respuesta expresa a la reclamación formulada por la promotora de la

queja y que, en el caso de que fuera desestimatoria, le indicara los motivos.

A pesar de ello, se ha constatado que TMB no ha comunicado formalmente la desestimación de la reclamación a la promotora de la queja, y que en este caso hubo un intento de conciliación judicial que finalizó sin acuerdo, puesto que TMB considera que la responsabilidad por la caída no le es imputable, ya que se comprobó que la escalera mecánica donde se produjo la caída funcionaba correctamente.

**Q 07968/2016****Queja relativa a la necesidad de realizar obras de conservación en un hipogeo del cementerio municipal de Lloret de Mar**

Ayuntamiento de Lloret de Mar

La promotora de la queja exponía que le había llegado un orden de conservación según la cual era necesario hacer obras en un hipogeo del cementerio municipal de Lloret de Mar que había adquirido por herencia. Según dicha orden, tenía que asumir un coste de más de 22.000 euros por las obras y únicamente se le daban quince días para presentar un proyecto alternativo.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic concluyó que fue irregular la decisión de imputar íntegramente al concesionario del hipogeo el coste de la actuación de mantenimiento, y que también

lo fue el procedimiento utilizado para requerir la ejecución de las obras puesto que se trata de un procedimiento previsto legalmente para supuestos urbanísticos y en referencia únicamente al propietario del inmueble, y porque no consta que se hubiera dado previamente audiencia a la persona interesada. De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Lloret de Mar que revisara su actuación en este caso.

El Ayuntamiento, sin embargo, no ha aceptado las consideraciones del Síndic.

**Q 02548/2017****Desacuerdo con la actuación del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat en la tramitación del procedimiento incoado a raíz de una reclamación de responsabilidad patrimonial**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El promotor de la queja exponía que había presentado una reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat para resarcirse de los daños que sufrió a raíz de una caída en la vía pública, y que no se había tramitado el procedimiento de acuerdo con la normativa vigente.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que retrotrajera el procedimiento al momento en el que se produjeron los vicios detectados y que se ordenara la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial en la forma reglamentariamente

establecida, con el fin de poder valorar la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer o desestimar la responsabilidad de la Administración y, en su caso, el derecho a la indemnización del promotor de la queja.

Sin embargo, el Ayuntamiento continúa afirmando que la resolución desestimatoria de la reclamación dictada por el Ayuntamiento se basa en la inexistencia de nexo causal entre los daños que sufrió el promotor y el funcionamiento normal o anormal del servicio público.

**Q 02603/2017****Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial formulada en el Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt**

Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt

El promotor de la queja exponía que cuando circulaba por Lliçà d'Amunt se desprendió una tapa de la calzada que golpeó su vehículo, ocasionando unos desperfectos que atribuye al deficiente estado de conservación de dicho elemento de la vía pública.

El Síndic puso de manifiesto que el informe de los servicios técnicos y policiales y el del Ayuntamiento no aportan ningún elemento de prueba de culpa de la víctima en la causación del daño, por falta de diligencia en la conducción. Por este motivo, la institución no consideró probada la existencia de este elemento de quebranto del nexo causal, y solicitó al Ayuntamiento que valo-

rara la relación de causalidad entre el daño sufrido y el funcionamiento del servicio, ante la evidencia que la tapa de servicios no estaba sujeta y podía haber saltado al paso del vehículo, de acuerdo con los informes técnicos que figuran en el expediente. También señaló que la culpa de la víctima como elemento que quebrante el nexo causal entre el daño y el funcionamiento del servicio debe ser probada por la Administración.

El Ayuntamiento, sin embargo, reitera que la causa del daño que sufrió el vehículo de la persona interesada es la falta de atención en la conducción.

**Q 03167/2017****Disconformidad con la denegación del pago de los atrasos correspondientes al reconocimiento de los servicios prestados en el Consorcio para la Normalización Lingüística**

Departamento de Interior

La promotora de la queja, que actualmente trabaja para el Instituto Catalán de la Salud, exponía que durante varios años prestó servicios en el Consorcio para la Normalización Lingüística y que en el año 2008 solicitó su reconocimiento a efectos de trienios. Su solicitud, sin embargo, fue desestimada, aduciendo que la normativa aplicable no incluía los consorcios. En 2017 reiteró la solicitud, y finalmente se le abonaron los atrasos correspondientes a un año, de acuerdo con la disposición adicional tercera del Real Decreto 1181/1989, de 29 de septiembre.

El Síndic, sin embargo, no comparte el criterio establecido para determinar los efectos económicos que corresponden a la persona interesada, porque si bien el reconocimiento responde a la literalidad del precepto, lo cierto es que en el momento en el que la persona interesada solicitó por primera vez este reco-

nocimiento de servicios previos, en 2008, la Administración ya tendría que haber resuelto a su favor.

Por lo tanto, el Síndic solicitó al Departamento de Salud que estudiara la fórmula más adecuada para que la promotora no se viera perjudicada económicamente por la falta de reconocimiento de la solicitud de los servicios prestados en el Consorcio para la Normalización Lingüística que no se resolvió a favor suyo hasta 2017, a pesar de haberla solicitado con anterioridad.

A pesar de ello, el Departamento de Salud se reitera en la consideración que la decisión adoptada en 2008 fue conforme a derecho y que, puesto que no fue impugnada por la persona interesada dentro del plazo otorgado, pasó a ser un acto firme y consentido cuya revisión no es posible.

**Q 05047/2017****Disconformidad con la información recibida a raíz de una solicitud de acceso a la información cursada con el Instituto Catalán de la Salud**

Departamento de Salud

El promotor de la queja exponía que había solicitado información relativa a los presupuestos asignados a varios centros de atención primaria y a la liquidación de los presupuestos de dichos centros, con información detallada de los diferentes conceptos de estos gastos. Posteriormente, el Instituto Catalán de la Salud (ICS) le remitió la información sobre los presupuestos asignados y, en cuanto a los presupuestos de 2016, señalaba que no disponía de ellos porque no habían finalizado las operaciones de cierre presupuestario y contable del ejercicio.

De acuerdo con la Ley de finanzas de Cataluña, el presupuesto de cada ejercicio debe liquidarse el día 30 de abril inmediatamente siguiente. Por este motivo, el Síndic no detectó irregularidad alguna en las razones que fundamentaron la resolución del ICS. Posteriormente, sin embargo, el ICS señaló que ya habían finalizado las operaciones de cierre contable y presupuestario correspondientes al ejercicio 2016 y que no se había enviado más información al promotor, el cual si quería más información debería solicitarlo mediante una nueva solicitud de acceso a la información pública.

El Síndic está totalmente en desacuerdo con el contenido de esta respuesta, puesto que no considero razonable trasladar la carga al ciudadano para que reitere solicitudes de información que pueden resultar infructuosas, cuando quien está en disposición de saber el momento en el que finaliza la liquidación del presupuesto para atender la solicitud de información es el ICS. Por este motivo, recomendó al Departamento de Salud que diera respuesta a la solicitud que el promotor presentó en enero de 2017, sin tener que condicionar esta respuesta a la recepción de una nueva solicitud de acceso. En su informe de respuesta, el Departamento fundamenta su decisión en diferentes resoluciones dictadas por la Comisión de Garantía de Acceso a la Información, que señalan que la información que la Administración debe atender es la que tiene en su poder, no siendo admisibles las solicitudes de acceso a la información que no existe, que no está a disposición de la Administración en el momento en el que se presente la solicitud o que se pueda generar en un futuro. Finalmente, el promotor de la queja presentó una nueva solicitud de acceso, que ha sido aceptada.

**Q 05764/2017****Queja relativa a la persistencia de símbolos de la dictadura franquista en la fachada de un inmueble de la población de Aubèrt**Ayuntamiento de Vielha e Mijaran

---

El promotor de la queja exponía que un inmueble del municipio de Aubèrt fue confiscado a su familia durante la Guerra Civil y que, a pesar de que lo recuperó posteriormente, aún hay símbolos del período franquista en la fachada.

El Ayuntamiento de Vielha e Mijaran indica que el artículo 15 de la Ley 52/2007 le obliga solamente a retirar los símbolos franquistas de los inmuebles de propiedad municipal, pero no le habilita a hacerlo en inmuebles de propiedad privada. El Síndic, sin embargo, recuerda que la Ley prevé específicamente la

posibilidad de adoptar medidas de retirada de subvenciones a los propietarios privados que se nieguen a retirar símbolos situados en su propiedad. Por lo tanto, solicita al Ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para retirar, de forma consensuada con el propietario que lo ha solicitado, los símbolos del régimen franquista de la fachada del inmueble de su propiedad.

El Ayuntamiento, sin embargo, reitera que no le corresponde retirar un símbolo situado en un edificio particular, sino que esta es una obligación del titular del inmueble.

Q 10177/2017  
 Q 10190/2017  
 Q 10191/2017  
 Q 10196/2017  
 Q 10197/2017  
 Q 10199/2017  
 Q 10200/2017  
 Q 10204/2017  
 Q 00002/2018  
 Q 00003/2018  
 Q 00009/2018  
 Q 00010/2018  
 Q 00011/2018  
 Q 00012/2018  
 Q 00013/2018  
 Q 00014/2018  
 Q 00016/2018  
 Q 00027/2018  
 Q 00055/2018  
 Q 00086/2018  
 Q 00197/2018

**Quejas relativas a la suspensión del transporte colectivo que el Departamento de Justicia presta al personal de los centros penitenciarios en virtud de un pacto sindical**

Departamento de Justicia

Las personas interesadas exponían que el Departamento de Justicia les había comunicado que el servicio de transporte de autobuses de todos los centros penitenciarios de Cataluña, contratado por la Administración, se suspendería en enero de 2018, y que no había previsión de restablecerlo antes de mediados de 2018, cuando se adjudicara el concurso abierto que se estaba tramitando. Mientras tanto, se les pagaría tarjetas de tren hasta la estación más próxima al centro (Martorell, Granollers o Figueras), donde serían recogidos por furgonetas con conductor que les llevaría hasta los centros. Las personas interesadas exponían que la suspensión del transporte colectivo les causa graves perjuicios, especialmente en cuanto al tiempo de trabajo. También manifestaban que la decisión se había adoptado sin la negociación previa con las organizaciones sindicales y que vulneraba los acuerdos adoptados entre la Administración y los representantes laborales.

El Síndic considera que, a pesar de las medidas adoptadas por el Departamento para cubrir transitoriamente el período de tiempo estimado

hasta la adjudicación de los nuevos contratos que se están tramitando, no puede obviarse la existencia de un pacto sindical relativo a las condiciones que deben aplicarse en los traslados de dependencias del ámbito penitenciario. Las medidas transitorias adoptadas por el Departamento para hacer frente a la suspensión de la prestación del servicio de transporte no pueden sustituir las previsiones pactadas. Por este motivo, recomendó al Departamento de Justicia que, con el fin de no crear perjuicios a los trabajadores, cubriera la prestación mediante contratos menores, dentro de los límites fijados por la legislación vigente, y hasta la adjudicación definitiva de la prestación del servicio con los nuevos expedientes de contratación que ahora se están tramitando.

El Departamento, sin embargo, ha señalado que la competencia limitada en el sector de transportes de viajeros con autocar y las restricciones impuestas en la normativa de contratación pública dificultan la posibilidad de utilizar esta modalidad de contratación.

**Q 00118/2018****Disconformidad con la respuesta recibida a una solicitud de acceso a información municipal presentada ante el Ayuntamiento de Roses**

Ayuntamiento de Roses

El promotor de la queja solicitó información al Ayuntamiento de Roses sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con dos establecimientos del municipio que provocan molestias de ruidos. Sin embargo, el Ayuntamiento le requirió que especificara qué información solicitaba, al amparo del artículo 28.1 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno. El promotor así lo hizo, pero a pesar de ello su solicitud fue denegada.

El Síndic puso de manifiesto que si bien, ciertamente, el artículo 28.1 de la Ley 19/2014 prevé la posibilidad de pedir que se concrete una solicitud formulada en términos imprecisos o demasiados genéricos, el apartado 2 del mismo artículo establece que la Administración debe prestar asesoramiento y asistencia al solicitante para que pueda concretar la petición. Además, el Síndic considera que la solicitud del promotor no era inconcreta ni imprecisa.

Hay que tener en cuenta, por último, que el requerimiento previsto en el artículo 28.1 de la Ley

19/2014 no es una vía para desestimar la solicitud, sino únicamente para pedir a la persona interesada que concrete la información solicitada de forma genérica o imprecisa. En este caso, el solicitante no podía precisar más su solicitud si previamente no se le indicaba cuál era la información en poder del Ayuntamiento en referencia a lo que planteaba.

Teniendo en cuenta, pues, estas consideraciones, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Roses que revisara la resolución adoptada.

En la respuesta a esta sugerencia, el Ayuntamiento ha reiterado que aplicó correctamente lo que se establecía en el artículo 28 de la Ley 19/2014, porque solicitó a la persona interesada que precisara su solicitud y, a pesar de que esta respondió el requerimiento, se consideró que su respuesta no reunía los requisitos de precisión y claridad mínimamente exigibles.

**2. Tributos (2)****Q 00138/2015****Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Barcelona requiera a una persona que aporte un certificado de antigüedad a su nombre para poder disfrutar de la bonificación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica**

Ayuntamiento de Barcelona

La promotora de la queja exponía que había heredado un vehículo antiguo de su padre y que el Ayuntamiento de Barcelona le requería la aportación de un certificado de antigüedad a su nombre para poder disfrutar de la bonificación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) que ya se había concedido a su padre en 2008. Manifestaba que este requerimiento no estaba regulado en la normativa y se oponía al hecho de tener que asumir el coste de un nuevo certificado únicamente por el cambio de titularidad del vehículo.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic sugirió al Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona que valorara la posibilidad de modificar la Ordenanza fiscal núm. 1.2 para que especifique si la documentación que acredita la antigüedad y el estado de conservación del vehículo antiguo tiene que volver a presentarse una vez transcurrido un determinado período de tiempo

o si, por el contrario, se presume su validez de forma indefinida, y si, en el caso que se produzca un cambio de titularidad en el vehículo que justifique la presentación de una nueva solicitud de aplicación de la bonificación por razón del cambio de las condiciones subjetivas (titularidad del vehículo) hay que acreditar otra vez el cumplimiento de las condiciones objetivas (antigüedad y estado de conservación del vehículo).

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 29 de septiembre de 2017 aprobó una modificación de la Ordenanza fiscal reguladora del IVTM con el fin de establecer una serie de bonificaciones para los vehículos que se consideran respetuosos con el medio ambiente, que no incluyen los vehículos con una antigüedad superior a los diecisiete años. Así pues, la voluntad del Ayuntamiento es suprimir la bonificación del 100% de la cuota del IVTM en referencia a los vehículos históricos y antiguos que se aplicaba hasta ahora.

**Q 01055/2010****Disconformidad con el embargo de una cuenta corriente por parte del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona en concepto del impuesto de vehículos de tracción mecánica**Diputación de Barcelona  
Ayuntamiento de Cubelles

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el embargo de su cuenta en concepto del impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM) de los ejercicios 2008 y 2009. Según exponía, le habían robado el DNI y alguien lo utilizó para inscribir un vehículo a su nombre en el Registro de vehículos de la Dirección General de Tráfico. Posteriormente, el Organismo de Gestión Tributaria le liquidó el IVTM de este vehículo para los ejercicios 2008 y 2009.

Puesto que la persona interesada había llevado a cabo todas las actuaciones que estaban a su alcance para poner en conocimiento de la Administración las circunstancias que dieron lugar al alta de un vehículo a su nombre para evitar posibles perjuicios derivados de aquella

inscripción, el Síndic sugirió al Organismo de Gestión Tributaria, en primer lugar, que anulara los recibos del IVTM de los ejercicios 2008 y 2009 a nombre de la promotora de la queja correspondientes al vehículo denunciado; en segundo lugar, que diera de baja del padrón de este impuesto el vehículo en cuestión a nombre de la promotora, y en tercer lugar, que llevara a cabo las actuaciones oportunas para devolver a la promotora los ingresos indebidos, en su caso.

El Organismo de Gestión Tributaria, sin embargo, ha insistido que es sujeto pasivo del IVTM la persona cuyo nombre figura en el permiso de circulación, y por lo tanto, a pesar de las consideraciones del Síndic, no ha aceptado su sugerencia.

**Consumo (4)****Q 04822/2018****Queja relativa a la denegación de la emisión de un duplicado de una tarjeta de transporte T-Jove que había sido robada**

Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)

La promotora de la queja exponía que le habían robado la tarjeta de transporte T-Jove y que, pese a aportar la denuncia de los Mossos d'Esquadra en las oficinas de atención de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), se le informó de la imposibilidad de emitir un duplicado de la tarjeta.

Puesto que el nuevo sistema con tecnología electrónica que debe entrar próximamente en funcionamiento (proyecto T-movilidad) permitirá la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y puesto que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI/NIE/pasaporte de la persona propietaria de la tarjeta, el Síndic sugirió a la ATM, por un lado, que estableciera una morato-

ria en la decisión de no efectuar duplicados de títulos de transporte que requieran identificación, siempre y cuando exista documentación acreditativa de que la persona compró el título de transporte y que ha presentado la denuncia correspondiente por pérdida o robo, hasta que entre en funcionamiento el T-movilidad; y por el otro, que efectuara un duplicado de la tarjeta T-Jove a la promotora de la queja, sin perjuicio de pedirle que acreditara el pago efectuado.

La Autoridad del Transporte Metropolitano, sin embargo, ha informado que no puede aceptar las sugerencias del Síndic porque las condiciones de uso de los títulos de transporte integrado establecen que no se realizará ningún canje o duplicado en caso de pérdida o sustracción.

## Seguridad ciudadana y justicia (1)

**Q 01406/2013**

**Demora en la respuesta a un escrito dirigido al Colegio de Médicos de Barcelona**

Colegio Oficial de Médicos de Barcelona

El promotor de la queja exponía que en marzo de 2013 había remitido un escrito al Colegio de Médicos de Barcelona porque no estaba conforme con el archivo de un expediente de información reservada, y que no había recibido la resolución hasta noviembre de 2014, la cual inadmitía su petición y confirmaba el archivo del expediente.

El Síndic solicitó al Colegio de Médicos de Barcelona, por un lado, que adoptara las medidas necesarias para evitar retrasos injustificados

en la tramitación de las reclamaciones que dirigieran las personas a esta corporación; y por el otro, que diera las órdenes oportunas para que se enviara un escrito al promotor en el que se le ofreciera la posibilidad de concertar una entrevista con la persona que designara oportunamente el Colegio.

El Colegio, sin embargo, ha señalado que se consideró que esta entrevista no era necesaria ni oportuna, puesto que ya se había respondido a la persona interesada en tres ocasiones..

## Cultura y lengua (1)

**Q 06263/2016**

**Disconformidad con el hecho de que el Registro Civil de Mollet del Vallès no disponga de la documentación necesaria para tramitar bodas civiles en catalán**

Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC)

El promotor de la queja exponía su disconformidad con las dificultades que tenía para que el Registro Civil de Mollet del Vallès le facilitara en catalán la documentación necesaria para tramitar subodacivil.

El Síndic manifestó que en los casos en los que las personas se dirigen los órganos judiciales de forma expresa en una de las lenguas oficiales sería deseable que las respuestas se facilitaran en la misma lengua, excepto en caso manifestación expresa en contra, y solicitó al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) que le informara sobre las actuaciones que ha llevado a cabo en relación con este asunto y en general sobre la disponibilidad en los registros civiles de la documentación en las lenguas oficiales en Cataluña.

El TSJC ha informado que todos los modelos que expide el Ministerio de Justicia para los registros civiles en Cataluña son en formato bilingüe catalán y castellano. También ha indicado que, en este caso, la persona interesada solicitó obtener el libro de familia únicamente en catalán, posibilidad que no existe, como tampoco puede obtenerse únicamente en castellano. En cuanto a la notificación de las resoluciones de trámite, se informa que no consta en este caso que la petición de la tramitación y las notificaciones se efectuaran en catalán, por cuyo motivo se redactó la interlocutoria del juez encargado del Registro Civil en castellano.

### 4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN

El artículo 61 de la Ley del Síndic determina que se considera que existe una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a que hace referencia el artículo 26 en los supuestos siguientes:

- a) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los expedientes, las informaciones, los datos y la documentación necesarios en el curso de una investigación.
- b) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los espacios a que deban acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

Como en los últimos años, el Síndic ha concluido que ninguna administración ni empresa ha obstaculizado su actuación y que los retrasos existentes en las respuestas pendientes de recepción no son atribuibles a los supuestos del artículo 61.2 de la Ley del Síndic.

Asimismo, es incuestionable que la falta de respuesta a la solicitud de información del Síndic impide a la institución continuar y concluir la tramitación de un expediente y deja en la más absoluta indefensión a la persona que ha confiado su problema al Síndic.

Por esta razón, tenemos el firme propósito de continuar insistiendo a administraciones y empresas que mejoren sus procesos internos para hacer que las respuestas a las peticiones de información del Síndic sean cuantos más rápidas y completas mejor.



## ■ ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN



## 5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

### 5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL

#### 1.1. Defensor del Pueblo Europeo

##### *ENO (European Network of Ombudsman-DPE)*

*Seminar for ENO liaison officers and ENO communication colleagues (Bruselas, 5 y 6 de septiembre de 2018)*

La directora de gabinete y comunicación y la técnica de comunicación participaron en el seminario organizado por el Defensor del Pueblo Europeo para los especialistas en comunicación de las oficinas europeas que forman parte de la red. En el marco del seminario, se abordaron técnicas de mejora de la comunicación de las actuaciones llevadas a cabo por las defensorías y también se ejemplificaron con casos prácticos.

#### 1.2. Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)

##### *Junta Mundial*

*Acto del 40 aniversario del IOI y reunión de la Junta Mundial (Nueva York y Toronto, 22-25 de abril de 2018)*

Con motivo del 40.º aniversario del IOI, el día 21 de abril se organizó un acto en la sede de las Naciones Unidas (Nueva York) para conmemorar la efeméride. El síndic declinó su asistencia. Posteriormente, el síndic declinó su participación en la Junta Mundial del IOI, que tuvo lugar del 22 al 25 de abril en Toronto.

##### *Junta Europea*

*Conferencia y Asamblea Europea del IOI (Bruselas, 1-3 de octubre de 2018)*

La oficina del defensor de Bélgica fue la encargada de organizar la Conferencia y la Asamblea Europea del IOI, que se celebran con una periodicidad de cuatro años.

Poniendo el acento en la democracia participativa, los derechos humanos y los mecanismos internacionales para defenderlos, el congreso reunió a la mayoría de los miembros europeos en unas jornadas de reflexión y análisis en el Senado belga.

La Asamblea bienal de los miembros europeos fue presidida por el síndic, como presidente de la Junta Europea, acompañado por el resto de miembros que la conforman.

##### *Reuniones de la Junta Europea*

En el marco de las funciones derivadas de ejercer la presidencia europea, este año el Síndic de Greuges ha organizado tres reuniones de la Junta Europea del IOI. Con el objetivo de aprovechar sinergias y de racionalidad en el gasto público, las reuniones se han organizado de acuerdo con la coincidencia de otras actividades del IOI. Así pues, las reuniones tuvieron lugar el 24 de enero en Tallinn (Estonia), el 17 de mayo a Vitoria-Gasteiz y el 1 de octubre en Bruselas (Bélgica).

La Junta Europea está presidida por el síndic, Rafael Ribó, y la vicepresidencia es ejercida por la defensora federal belga, Catherine de Bruecker. Los otros tres miembros que también forman parte son Peter Tyndall, defensor de Irlanda y presidente mundial del IOI; Ülle Madise, defensora de Estonia, y Nick Bennett, defensor de Gales. Finalmente, están Andrea Pottakis, defensor de Grecia, y Reiner Van Zupten, que se sitúan en el ámbito exclusivamente europeo. Este año es necesario hacer una mención especial a la colaboración de Manuel Lezertua, defensor del pueblo en el País Vasco, y de su equipo, por su trabajo monográfico en materia de personas refugiadas.

##### *Talleres*

*Human Rights on the Digital Age (Tallinn, 23-24 de enero de 2018)*

La defensora del pueblo de Estonia organizó un seminario sobre los derechos humanos en la era digital. Los retos de las administraciones públicas en esta materia son considerables, dados los avances en plataformas electrónicas, las cuales tienen que situar los derechos de las personas administradas en el centro de

sus diseños. Estonia es uno de los países de Europa más avanzados en esta materia.

“La buena gobernanza ambiental: El papel de las instituciones de ombudsman en la defensa de los derechos medioambientales” (Vitària-Gasteiz, 16-17 de mayo de 2018)

El defensor del pueblo del País Vasco organizó unas jornadas a Vitoria-Gasteiz en torno a las actuaciones que se llevan a cabo en las oficinas de defensores en materia medioambiental. Cuestiones como las agresiones al territorio, la contaminación y las medidas necesarias para prevenirlas centraron los debates.

#### Talleres

Reunión con defensores italianos (Milan, 15 de marzo de 2018)

En el marco de las funciones como presidente europeo del IOI, el síndic mantuvo un encuentro en Milán con representantes de la coordinadora de defensores en Italia. El motivo de la reunión era la necesidad de fortalecer esta figura de defensa de derechos en el país y también el análisis de las amenazas que se ciernen sobre el ombudsman. Una de las principales conclusiones de la reunión fue la organización de un seminario de debate sobre la importancia del trabajo en red.

### 1.3. ENOC y ENYA

ENOC (Red Europea de Defensores de los Niños) es una asociación formada por institución independientes de defensa de los niños, fundada en 1997 y actualmente son miembros 42 instituciones.

Los miembros del ENOC, reunidos con motivo de la 22ª Conferencia Anual del ENOC, con el título “Los derechos y el bienestar infantil, promoviendo la salud mental”, y la 22ª reunión de la Asamblea General, celebrada los días 19 y 21 de septiembre de 2018 en París, Francia, adoptaron tres declaraciones de posición en tres ámbitos diferentes. Asistieron Maria Jesús Larios, adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes, y Eva Querol, asesora del Área de Infancia.

Durante el curso 2018-2019, mediante la constitución de tres nuevos grupos de trabajo, el ENOC abordará (1) los derechos digitales de los niños, (2) los estatutos del ENOC y (3) las situaciones de detención de familias migrantes con niños.

Este año 2018, el Foro de la Red Europea de Jóvenes Asesores ENYA (European Network of Young Advisors) se organizó, el 28 y 29 de junio, en la Farinera del Clot (Barcelona), con el apoyo de la oficina del Síndic y el título “Let’s Talk Young, Let’s Talk About Mental Health”.

En esta ocasión, este proyecto europeo liderado por el ENOC reunió a 19 jóvenes de diferentes instituciones europeas miembros del ENOC para participar en el foro de ENYA de dos días en Barcelona, acompañados de los coordinadores de ENYA respectiva de cada institución participante. Las instituciones participantes en el Proyecto ENYA 2018 provenían de Azerbaiyán, Bélgica, País Vasco, Cataluña, Chipre, Georgia, Italia, Malta, Escocia e Irlanda del Norte. Los representantes de Cataluña presentaron el trabajo llevado a cabo con el grupo La Macedonia, con la composición de la canción “Inclusives World”.

Las recomendaciones de los chicos y chicas sobre salud mental infantil, trabajadas y debatidas previamente en el mes de junio en el Foro de ENYA en Barcelona, fueron presentadas por algunos de estos jóvenes ante la 22ª Conferencia Anual del ENOC, y finalmente fueron incluidas y añadidas en la declaración final de 2018 sobre la salud mental infantil.

### 1.4. NEON (National Energy Ombudsman Network)

Conférence sur le thème de la médiation (París, 9 de enero de 2018)

Organizadas por el Mediador de la Energía francés y la Red de Defensores de la Energía en París, la conferencia centró el debate en la importancia de la mediación en cuanto a la resolución de conflictos entre las personas usuarias de energía y las compañías. El síndic participó en una de las mesas redondas y explicó las funciones que tiene encargadas la institución en el marco del Estatuto en materia de energía (desde la perspectiva del interés general), y también

destacó la metodología en las actuaciones y las buenas prácticas destacadas.

### Better Regulation: Ombudsman in the New Deal for Consumers (Bruselas, 22 de febrero de 2018)

El síndic pronunció la ponencia inaugural de este congreso, celebrado en Bruselas y organizado por la NEON, para debatir y profundizar en las actuaciones que tienen que llevar a cabo los defensores en el nuevo marco regulador de consumidores. La ponencia del síndic resaltaba la necesidad de poner el acento en la transparencia y también en la protección de los consumidores más vulnerables. Fueron especialmente interesantes las intervenciones que clarificaban la función del defensor en el marco del nuevo Clean Energy Package, de la Comisión Europea.

### 1.5. Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (International Association of Language Commissioners)

El Síndic de Greuges es miembro fundador de la IALC International Association of Languages Commissioners), cuya misión es fomentar y promover los derechos, la igualdad y la diversidad lingüística en el mundo entero, y dar apoyo a los comisionados de lengua para que puedan alcanzar los mayores niveles profesionales mediante la cooperación con organizaciones análogas que tienen como objetivo la promoción y la protección de los derechos y de la diversidad lingüística.

A lo largo del año se llevan a cabo aproximadamente cuatro videoconferencias para realizar un seguimiento de los temas de actualidad que tratan las oficinas y también se participa, en función de la temática y el interés de los miembros, en seminarios en línea (webinars) propuestos por las propias oficinas, en que se intercambia información y experiencias sobre proyectos en campos específicos de interés común.

Anualmente, desde la creación de la IALC en el año 2014, en que se celebró la Conferencia inaugural en Barcelona, tiene lugar un encuentro entre los titulares de las oficinas, así como el personal que trabaja en ellas, para intercambiar ideas y experiencias y para

debatir sobre temas de interés común relacionados con el ejercicio de los derechos lingüísticos en los diferentes países de origen. En el año 2018 el anfitrión de la Conferencia Anual fue Slavisa Mladenovic, comisario de lenguas de Kosovo, y la reunión tuvo lugar en Pristina (Kosovo) los días 2 y 3 de mayo. El tema central en torno al cual se ofrecieron varias charlas de los participantes fue “El multilingüismo: valor y/u obligación”, en que los miembros de la IALC tuvieron la oportunidad de presentar los avances y resultados en la protección y promoción de los derechos lingüísticos en sus ámbitos territoriales de actuación.

De forma más específica, el tema central de la Conferencia giró en torno al estatus de las lenguas en las sociedades que han sufrido conflictos, la mejora de la prestación de servicios públicos en lenguas oficiales a través de una oferta activa, y los retos y la posibilidad de aprender lenguas oficiales a través de la enseñanza. Asistió una asesora de la institución especializada en la materia.

### 1.6. Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

#### *XXII Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman*

Organizada por el Raonador de Andorra, la edición de este año de la Asamblea General y Congreso de la FIO centró su atención de forma monográfica en materia de vivienda.

En el marco de la Asamblea, el síndic realizó una intervención para explicar la sesión de trabajo mantenido con el equipo de trabajo de la Comisión de Venecia del Consejo de Europa sobre los principios de Venecia.

### 1.7. Consejo de Europa

#### *Comisión de Venecia*

#### *115a reunión plenaria de la Comisión de Venecia*

El 22 y 23 de junio tuvo lugar en Venecia la 115a reunión de la Comisión por la Democracia y el Derecho, más conocida como Comisión de Venecia. El síndic, en calidad de presidente europeo del IOI, asistió a la reunión a raíz de

la incorporación en el orden del día de un punto sobre los principios para la protección y promoción de la institución del ombudsman. A raíz de la trascendencia e importancia en el abordaje de esta cuestión, en el marco de una reunión paralela con los ponentes de los principios y los miembros de la Comisión, se acordó la organización de una reunión que pudiera contar con la participación de las diferentes asociaciones de defensores, en que, previa consulta a sus miembros, pudieran realizar aportaciones al documento que se proponía.

#### **The Venice principles: oral consultation, (París, 31 de octubre de 2018)**

Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur (les Principes de Venise) / Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution (The Venice principles)

Para sustanciar el acuerdo tomado en el marco de la 115ª reunión de la Comisión de Venecia, se organizó en la sede del Consejo de Europa en París una reunión monográfica sobre el documento para la protección y promoción de la institución del ombudsman (Principios de Venecia), en la que participaron miembros de las principales asociaciones de defensores con base en Europa: IOI (presidente mundial y presidente europeo), OMF, AOM, FIO y otras asociaciones interesadas con la materia (ENHRI).

#### **Reuniones de la presidencia europea en el Consejo de Europa**

El 19 de junio de 2018 el síndic se desplazó a Estrasburgo, sede del Consejo de Europa, para mantener varias reuniones, de las que se destacan la reunión con Dunja Mijatovic, comisaria europea por los derechos humanos; Günter Schirmer, jefe del Secretariado del Comité de Asuntos Legales y Derechos Humanos; Christos Giakoumopoulos, director general de derechos humanos y estado de derecho, y Hugh Chetwind, jefe del Secretariado del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y de los Tratos o Penas Inhumanos o Degradantes.

#### **Reunión con el Comité de Prevención de la Tortura del Consejo de Europa (Barcelona, 5 de septiembre de 2018)**

El síndic y sus adjuntos, junto con el resto de miembros del Equipo de Trabajo del MCPT, se reunieron en Barcelona con la delegación del Comité de Prevención de la Tortura (CPT) del Consejo de Europa, que visitó Cataluña entre el 6 y el 13 de septiembre de este año. En la reunión, que tuvo lugar en la sede del Síndic el día antes del inicio oficial de la visita, se debatieron cuestiones de interés para el CPT que han sido objeto de atención por parte del Síndic y el Mecanismo en años anteriores, como la situación de los departamentos especiales en los centros penitenciarios, el acceso de las personas detenidas a la información esencial que justifica su detención y la situación de los menores extranjeros no acompañados en centros provisionales.

#### **Reuniones de la presidencia europea en el Consejo de Europa**

El 1 de noviembre de 2018 el síndic mantuvo varias reuniones, de las que destacan la reunión con Dunja Mijatovic, para informarla sobre las conclusiones de la conferencia europea de defensores, así como la reunión mantenida con el secretario general, Thorbjørn Jagland Jagland, en la que se abordaron varias cuestiones referentes a los ombudsman, como el borrador de los Principios de Venecia.

### **1.8. Naciones Unidas**

#### **Side Event (Ginebra, 19 de marzo de 2018)**

En el marco del 37.º Consejo de Derechos Humanos, celebrado en la sede de la ONU de Ginebra, el síndic participó en la sesión paralela organizada por el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña sobre la regresión de derechos en España.

Moderado por el presidente del IDHC y profesor de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales de la Universidad de Barcelona, David Bondia, las ponencias fueron a cargo de varios expertos como Michael Hamilton, especialista en la

protección legal y regulación del derecho a la libertad de reunión y profesor especialista en derecho de protesta en la Universidad de East Anglia (Reino Unido); el fiscal y magistrado emérito del Tribunal Supremo, José Antonio Martín Pallín; Anaïs Franquesa, abogada penalista especializada en derechos humanos y movimientos sociales y directora de litigio de Irídia, Centro para la Defensa de los Derechos Humanos; la profesora de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales de la Universidad de las Islas Balear, Margalida Capellán, y Laura Masvidal, miembro de la Asociación Catalana por los Derechos Civiles.

***Reunión con la adjunta al Alto Comisionado de Derechos Humanos (Ginebra, 21 de marzo de 2018)***

El síndic, Rafael Ribó, se reunió con la adjunta al Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Kate Gilmore, durante la cual subrayó la regresión de derechos en España, denunciada por la institución en varios informes y comunicados, poniendo el acento en la especial incidencia que tiene en Cataluña, con ejemplos de atentados contra la libertad de expresión y opinión y contra el derecho a la participación política.

***Reunión con el Grupo de Trabajo de la ONU sobre los derechos de las personas afrodescendientes (21 de febrero de 2018)***

El Grupo de Trabajo de la ONU sobre los derechos de las personas afrodescendientes se reunió con varios miembros del Síndic y del MCPT. En estas reuniones se trataron, entre otros, las identificaciones basadas en perfil étnico por parte de los cuerpos de seguridad.

**1.9. AOMF**

***X Congreso (Bruselas y Namur, 7-9 de noviembre de 2018)***

El X Congreso de la Asociación de Ombudsmen y Mediadores de la Francofonía (AOMF) se celebró en Bruselas y Namur los días 7-9 de noviembre. El síndic fue invitado a participar en la mesa redonda sobre

ombudsman y pacificación para explicar el abordaje de la situación en Cataluña por la institución.

**1.10. Reuniones bilaterales con instituciones análogas**

***Reunión con la defensora de Portugal (Lisboa, 27 de febrero de 2018)***

El síndic se reunió con la defensora de Portugal, Maria Lúcia Amaral, el pasado 27 de febrero de 2018. Junto con su equipo, la reunión supuso un intercambio de buenas prácticas en el abordaje de cuestiones comunes, así como una profundización de relaciones entre ambas instituciones.

***Reunión con el Raonador d'Andorra (Barcelona, 17 de octubre de 2018)***

La reunión institucional con el reciente elegido Raonador del Principado de Andorra, Marc Vila, tuvo lugar el 17 de octubre en Barcelona, con el objetivo de felicitar al nuevo titular de la institución, así como para profundizar en el intercambio y la cooperación. También se aprovechó la ocasión para abordar cuestiones relacionadas con la Asamblea de la FIO, que se celebraría unos días más tarde.

**1.11. Otros**

***Conferencia Anual de la National Association of Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE)***

Entre el 30 de septiembre y el 4 de octubre se celebró en Saint Petersburg, Florida (EE.UU.), la 24.ª conferencia anual de NACOLE, la asociación norteamericana que reúne a las comisiones cívicas que supervisan las fuerzas de orden público (cuerpos policiales y sistemas penitenciarios) en Estados Unidos. El adjunto general, Jaume Saura, fue invitado a participar como experto internacional e intervino en una mesa redonda en que explicó el funcionamiento práctico e institucional y las principales recomendaciones de los últimos años del Síndic en su dimensión de Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura.

## 5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL

### Relaciones con defensores autonómicos

#### *XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Alicante, 22-23 de octubre de 2018)*

El adjunto general, junto con dos asesoras de la institución, participó en la 33ª edición de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar en Alicante (País Valencià), con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana como anfitrión. En esta edición, las Jornadas se centraron en el papel de las defensorías en la atención a las mujeres y los niños víctimas de violencia de género y en la supervisión de las administraciones públicas a la hora de proporcionarles la atención que requieren.

#### *Reunión de defensores autonómicos (Santiago de Compostela, 9 de mayo de 2018)*

Jornada de trabajo monográfico de titulares de defensorías autonómicas, organizada por la Valedora do Pobo, para tratar cuestiones relacionadas con los derechos fundamentales y las libertades en España.

### Defensores universitarios

#### *Acto de aniversario de los 30 años de la Sindicatura de Greuges de la UB*

El día 8 de junio de 2018 la Sindicatura de Greuges de la UB celebró su 30.º aniversario con una jornada en el Edificio Histórico, que reunió a los síndics de las diferentes universidades catalanas y el Síndic de Greuges de Cataluña. El síndic, Rafael Ribó, concluyó el acto, junto con el rector de la UB, Joan Elias; el presidente del Consejo Social de la UB, Joan Corominas, y el síndic de greuges de la UB en funciones, Lluís Caballol.

Durante la jornada, se trataron temas que se han sido planteando en las instituciones convocadas, como son las bajas por enfermedad, accidente o maternidad de los estudiantes universitarios, la intervención de los síndics en los procedimientos disciplinarios, los perjuicios causados a los estudiantes por informaciones erróneas, las posibles actuaciones en referencia a la carga económica en las matrículas de master en los casos de implantación de grados de 180 créditos, el derecho al descanso telemático, la situación del profesorado o la exención por matrícula de honor,

así como cuestiones entorno a la Red de Síndicos y Síndicas de Cataluña.

### Otros

#### *Comparecencia en la Comisión de Trabajo y Justicia del Parlamento Vasco (Vitoria, 24 de abril de 2018)*

El síndic, Rafael Ribó, compareció el martes 24 de abril ante la Comisión de Justicia y Trabajo del Parlamento del País Vasco para explicar su experiencia en la supervisión del sistema penitenciario. En su intervención, destacó la experiencia propia como síndic en materia penitenciaria y, durante los últimos ocho años, también como Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura (MCPT), de acuerdo con el Protocolo facultativo de la Convención de las Naciones Unidas, del año 2002. En este sentido, explicó que, a pesar de la sentencia del Tribunal Constitucional de 2015, en que se invalida la existencia de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, el Síndic ha podido continuar ejerciendo la labor de prevención de maltratos y tortura con otro nombre, a partir de las competencias propias como defensor. La sentencia del Tribunal Constitucional reconoce al Síndic las competencias en la prevención de la tortura y le emplaza a ejercerlas, además de indicar que puede establecer un convenio de colaboración con el Defensor del Pueblo, que aún está pendiente.

## 5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO

#### *Reunión de la Xarxa de Defensors (Girona, 19 de septiembre de 2018)*

El síndic de la Universidad de Girona acogió la jornada de trabajo sobre la coordinación de defensorías en la defensa de los derechos sociales, con el objetivo de conocer experiencias internacionales de trabajo en red y de debatir los efectos que la crisis ha tenido en el disfrute efectivo de los derechos sociales en nuestro país, así como el papel que ejercen las defensorías para garantizar estos derechos. La ponencia inaugural fue a cargo de Guido Herman, ombudsman federal de Bélgica, que expuso cómo se coordinan en su país las defensorías estatales, subestatales y locales. A continuación, el adjunto general, la síndica de Barcelona, el síndic de la Universidad de Barcelona y defensor del cliente de AGBAR pusieron en común la labor realizada por los

diferentes niveles de ombudsman en Cataluña ante la vulneración de derechos sociales en estos últimos años. La jornada fue inaugurada por el rector de la UdG y concluida por el síndic.

#### **Acto de 25 aniversario de la Sindicatura Local de Vilafranca (Vilafranca, 10 de octubre de 2018)**

El síndic pronunció la conferencia “La situación de los derechos humanos en Cataluña” como clausura de los actos de celebración del 25.º cumpleaños de la creación de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès.

### **5.4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN**

#### **Presentaciones en el territori del Informe al Parlamento 2017**

Con el objetivo de acercar la labor de la institución en el territorio y de devolver la confianza que las personas han depositado en el Síndic para la solución de sus problemas, el Síndic ha considerado oportuno repetir la experiencia del año pasado y presentar el *Informe al Parlamento 2017* a las entidades de toda Cataluña, así como a las personas que, a título individual, hayan querido asistir.

Con el título “La situación de los derechos en Cataluña”, las diferentes presentaciones territoriales se estructuran en una parte común, en que el Síndic expone los principales temas que ha abordado la institución y las cifras más relevantes registradas en toda Cataluña durante 2017, y en una segunda parte de la sesión, en que para cada localidad, además, se destacan las actuaciones y los datos más importantes de la demarcación de referencia.

Las presentaciones son realizadas por el síndic, Rafael Ribó, y el adjunto general, Jaume Saura, y el acto es conducido por una persona conocedora de la realidad de cada zona, que introduce la charla y modera el turno de preguntas.

#### **Datos de los actos de presentación:**

**Barcelona:** 1 de marzo, 18 horas, presentado por la periodista Raquel Sans en la sede del Síndic, paseo Lluís Companys, 7.

**Girona:** 6 de marzo, 18 horas, presentado por el productor teatral Salvador Sunyé en la sala Carles Rahola, plaza Pompeu Fabra, 1.

**Tarragona:** 13 de marzo, 18 horas, presentado por la periodista Laura Casas en los Servicios Territoriales de Cultura de la Generalitat, calle Mayor, 14.

**Lleida:** 20 de marzo, 18 horas, presentado por el escritor y profesor universitario Miquel Pueyo en el Institut d’Estudis Ilerdencs, plaza de la Catedral, 2.

**Reus:** 5 de abril, 18 horas, presentado por el periodista Francesc Gras, en el Centro de Lectura, calle Mayor, 15.

**Manresa:** 11 de abril, 18 horas, presentado por la periodista Núria Bacardit en el Teatro Kursaal, paseo de Pere III, 35.

**Tortosa:** 19 de abril, 18 horas, presentado por el periodista Jordi Marsal en la Biblioteca Marcel·lí Domingo, calle de la Mercè, 6.

#### **Jornada de Conmemoración del Día de las Víctimas de la Tortura**

Por sexto año consecutivo, el Mecanismo organizó una jornada de trabajo con ocasión de la conmemoración del Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura, el 26 de junio. Este año se trató la cuestión de las inmovilizaciones y contenciones mecánicas desde la perspectiva del respeto a los derechos fundamentales. El propósito de la jornada fue convocar un panel de personas expertas en la teoría y la práctica de la contención mecánica, tanto del ámbito de la salud como del regimental, para poner en común una serie de cuestiones relativas a la prevención, la ejecución y el registro de la inmovilización. En concreto, se contó con la participación de Pedro Domínguez, subdirector general de Centros y Gestión Penitenciaria; Javier González, jefe del Servicio de Centros Educativos de la Dirección General de Ejecución Penal en la Comunidad y de Justicia Juvenil; Concepció Solé, doctora y directora del equipo de atención primaria penitenciario de Puig de les Basses, y Josep Arimany, del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. La jornada fue moderada por Olga Casado, doctora y miembro del Equipo de Trabajo del MCPT.

#### **Jornada de Conmemoración del 70 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**

Con motivo del 70º aniversario de la la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Síndic y el Gobierno de la

Generalitat organizaron un acto en el Palacio de la Generalitat, presidido por la consejera de la presidencia, Elsa Artadi, y por el síndic, Rafael Ribó, en el que también participaron el presidente y director de la ONG Open Arms, Óscar Camps; la presidenta de la Asociación Trans Generem, Judith Juanhuix; el presidente del Consejo de Personas con Discapacidad y miembro de la Junta directiva de DINCAT, Xavier Borràs, y la presidenta de la Asociación Catalana por los Derechos Civiles, Meritxell Lluís.

#### **Curso del Síndic de Greuges**

Por tercer año consecutivo, se organizó un curso de formación sobre la institución del Síndic de Greuges, con reconocimiento de 2 créditos ECTS de la Universidad de Barcelona, la Universidad Autónoma de Barcelona y la Universidad Pompeu Fabra. La actividad formativa, de 24 horas de duración y realizada entre el 1 y el 24 de marzo, tuvo 25 estudiantes

matriculados, cuya mayor parte superó el curso con aprovechamiento.

#### **Actividades formativas**

A lo largo del año, la institución del Síndic ha recibido a varios grupos de estudiantes de escuelas e institutos de Cataluña y de universidades catalanas y extranjeras, y colectivos que reciben formación ocupacional, en sesiones de una o dos horas, en que el síndic, sus adjuntos y otro personal de la institución han expuesto las funciones del Síndic y su relevancia en el marco de la garantía de los derechos. Este año, han sido un total de 25 charlas en la sede de la institución en que se han atendido a 400 estudiantes.

Así mismo, el síndic ha participado en el Curso Anual de Derechos Humanos del IDHC, con un taller de tres horas de duración sobre el funcionamiento de la institución dirigido a 20 estudiantes del curso.

## ■ ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

## ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

Página

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en 2018	22
2. Actuaciones tramitadas en 2018	22
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas en el Síndic	23
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de políticas sociales	25
4.1. Educación e investigación	25
4.2. Infancia y adolescencia	25
4.3. Salud	26
4.4. Servicios sociales	26
4.5. Trabajo y pensiones	26
4.6. Discriminación	26
5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de administració pública i tributs	27
5.1. Administración pública	27
5.2. Tributos	27
6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito del consum	28
7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de polítiques territoriales	28
7.1. Medio ambiente	29
7.2. Urbanismo y movilidad	29
7.3. Vivienda	29
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	30
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2018 en el ámbito de cultura y lengua	30
10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2018	32
11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación	32
12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en 2018	32
13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	33
14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2018	34
15. Evolución de la tramitación de las quejas y las actuaciones de oficio durante el período 2010-2018	35
16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en 2018	35

	Página
17. Tipo de persona que presenta las quejas iniciadas en 2018	35
18. Tipo de persona jurídica de las quejas iniciadas en 2018	35
19. Promotores de quejas iniciadas según género y materia	37
20. Quejas iniciadas durante el año 2018 por género	38
21. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en 2018	38
22. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	39
23. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2018	40
24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante el 2018	42
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Catalunya durante el 2018	43
26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el 2018	43
26.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el 2018	44
26.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el 2018	71
26.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el 2018	72
26.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el 2018	72
26.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el 2018	73
26.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el 2018	73
27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el 2018	73
28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el 2018	74
29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el 2018	75
30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el 2018	76
30.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el 2018	76
30.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el 2018	76
30.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el 2018	77

	Página
30.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el 2018	77
30.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el 2018	77
31. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el 2018	78
32 Instituciones a las que se traslada la queja	78
32.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	78
32.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y estatal	79
32.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	79
33. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con órganos estatutarios y legislativos durante el 2018	80
34. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	82
35. Compromisos adquiridos en la carta de servicios	83
36. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	85
37. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en 2018	87
38. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de la salud	244
39. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a infraestructuras, gestión y recursos	244
40. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito de salud	245
41. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a prestaciones sanitarias	245
42. Casos concretos en el ámbito de salud	246
43. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de discriminaciones	248
44. Casos concretos en el ámbito de discriminaciones	248
45. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a relaciones laborales y pensiones	249
46. Casos concretos en el ámbito de relaciones laborales y pensiones	249
47. Número de cumplimientos por tipos de materias en el ámbito de servicios sociales	250
48. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la renta garantizada de ciudadanía	251
49. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a las prestaciones derivadas de la ley de dependencia	251

	Página
50. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al reconocimiento del grado de discapacidad	252
51. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la accesibilidad de personas con discapacidad	253
52. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a centros residenciales	253
53. Casos concretos en el ámbito de servicios sociales	254
54. Número de cumplimientos por tipos de materias en el ámbito de educación e investigación	256
55. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tramitación administrativa y gestión académica	256
56. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a acceso y preinscripción	257
57. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a necesidades educativas especiales (NEE)	257
58. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a acoso escolar	258
59. Casos concretos en el ámbito de educación e investigación	259
60. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de infancia y adolescencia	260
61. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la salud en niños y adolescentes	261
62. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la discapacidad en niños y adolescentes	261
63. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a familias	262
64. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la protección de la infancia y la adolescencia	263
65. Casos concretos en el ámbito de infancia y adolescencia	264
66. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de administración pública	266
67. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al procedimiento administrativo sancionador	266
68. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la función pública	267
69. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la tramitación administrativa dentro del ámbito de función pública	268
70. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al procedimiento administrativo	268
71. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la responsabilidad patrimonial	269
72. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la participación ciudadana	270
73. Casos concretos en el ámbito de administración pública	272
74. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito tributario	273

	Página
75. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tributos locales	274
76. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tributos autonómicos	274
77. Casos concretos en el ámbito tributario	275
78. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de medio ambiente	277
79. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la contaminación	277
80. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la gestión ambiental	278
81. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a control de animales	279
82. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a licencias de actividades	280
83. Casos concretos en el ámbito de medio ambiente	281
84. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de urbanismo y movilidad	283
85. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a urbanismo	283
86. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a movilidad	284
87. Casos concretos en el ámbito de urbanismo y movilidad	284
88. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a emergencia residencial	286
89. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a conservación de viviendas	286
90. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a subvenciones y ayudas	287
91. Casos concretos en el ámbito de vivienda	287
92. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	288
93. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la actuación de fuerzas de seguridad	289
94. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a administración de justicia	290
95. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a servicios penitenciarios	290
96. Casos concretos en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	291
97. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de consumo	292
98. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de suministro eléctrico	293
99. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a altas y bajas del suministro	293

	Página
100. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la facturación	294
101. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a averías, reparaciones y reclamaciones	294
102. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a suministro de gas	295
103. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de telefonía y telecomunicaciones	296
104. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la facturación	296
105. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a averías, reparaciones y reclamaciones	297
106. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a suministro de agua a domicilio	297
107. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de transportes	298
108. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la calidad del servicio	299
109. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a infraestructuras y recursos	299
110. Casos concretos en el ámbito de consum	300
111. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al ámbito de lengua	302
112. Casos concretos en el ámbito de cultura y lengua	303

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya  
Paseo Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

