

## Nota de prensa

11 de febrero de 2019

### El Síndic reclama más acuerdo político para hacer frente a las problemáticas y a las desigualdades sociales

- **Ha recibido durante el año 2018 un total de 10.495 quejas procedentes de 14.000 personas. También ha atendido 9.987 consultas y ha iniciado 264 actuaciones de oficio. En total, se han tramitado 26.000 expedientes y han sido atendidas más de 35.000 personas**
- **Son frecuentes los casos en que a partir de la denegación o no resolución sobre la Renta garantizada de ciudadanía se entra en una rueda que deriva en situaciones graves de pobreza energética e incluso de desahucios**
- **En 2018 se ha producido un incremento de las solicitudes de intervención del Síndic en el ámbito de los derechos civiles y políticos**
- **En este informe, como reflexión final, Rafael Ribó solicita a todas las instituciones catalanas que establezcan como retos prioritarios para el futuro la lucha contra la desigualdad social y económica, la consideración de la vivienda como derecho fundamental y no solo como objeto económico y la igualdad de oportunidades en la educación**

El Síndic de Greuges de Cataluña ha recibido durante el año 2018 un total de 10.495 quejas procedentes de 14.000 personas, algunas de ellas son colectivas. Es la cifra más elevada desde el año 2015. También ha atendido 9.987 consultas y ha iniciado 264 actuaciones de oficio. Se han realizado 136 desplazamientos a 106 municipios y, en global, se han tramitado 26.000 expedientes. El síndic, Rafael Ribó, ha destacado estos datos al presidente del Parlamento, Roger Torrent, a quien ha entregado este lunes 11 de febrero el Informe Anual correspondiente al año 2018, el último del mandato para el que fue elegido el año 2010. Posteriormente ha hecho la presentación pública del mismo.

Durante la audiencia mantenida con el presidente del Parlamento, Rafael Ribó, ha expresado su preocupación por la inestabilidad política vivida en Cataluña durante el año 2018, agravada por la introducción de medidas obstaculizadoras e intervencionistas que han dificultado la gobernabilidad. En este sentido, ha alertado que el principal damnificado siempre acaba siendo el más vulnerable, que es quien más protección de la Administración requiere.

Las cifras apuntan en esta línea. El incremento más significativo de quejas se ha registrado en el ámbito de las políticas sociales, que ha superado el umbral del 30% (32%) con respecto a la totalidad de problemáticas planteadas. Y, más en concreto, se han podido constatar las dificultades que han debido afrontar las personas con riesgo de exclusión social. Nunca hasta ahora el Síndic había recibido tantas quejas en que una misma persona aglutinara tal cantidad de problemas de índole diversa. Son frecuentes los casos en los que a partir de la denegación o no resolución sobre la Renta garantizada de ciudadanía se entra en una rueda que deriva en situaciones graves de pobreza energética e incluso de desahucios. Situaciones que pueden llegar a ser aún más dramáticas si se trata de personas con niños a su cargo. Además, la mayoría de quejas en estos ámbitos han sido presentadas por mujeres. El género está muy presente en esta realidad y el Síndic insta a elaborar e implementar políticas sociales desde esta perspectiva.

Rafael Ribó ha agradecido la buena predisposición y actitud colaboradora de las Administraciones durante todo el mandato y ha solicitado a todas las instituciones catalanas que establezcan como retos prioritarios de cara al futuro la lucha contra la desigualdad social y económica, la consideración de la vivienda como derecho fundamental y no solo como objeto económico, y la igualdad de oportunidades en la educación.

### Un 68% de conocimiento de la institución y casi un 80% de eficacia

Al inicio de su primer mandato, el Síndic era una institución desconocida por buena parte de catalanas y catalanes. El índice de conocimiento en 2005 apenas superaba el 50%. Según la última encuesta de notoriedad, realizada en enero de 2019, el grado de visibilidad de la institución y de la tarea que esta realiza ha llegado al 68%.

Más allá de la proyección, el Síndic se había fijado como objetivo incidir en la utilidad del servicio que presta. En este sentido, en 2018 se ha registrado un 97,6% de aceptación de las resoluciones (en el 25,1% de los casos la aceptación ha sido parcial).

### Actuaciones destacadas por materias

Los datos de 2018 presentan un incremento en el número de intervenciones de dos ámbitos particularmente relevantes. Uno es el de la Administración pública, en concreto, la 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 quienes 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. El año 2018 ha sido especialmente duro para las personas en riesgo de exclusión social.

Los ámbitos relacionados con infancia y educación y también el ámbito de transparencia se tratan en profundidad en los respectivos informes preceptivos que pueden encontrarse en la web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.115	31,3	3.329	30,7	3.486	33,9	2.945	28,2	3.367	31,3
Educació i recerca	685	6,9	587	5,4	1.081	10,5	641	6,1	834	7,7
Infància i adolescència	674	6,8	925	8,5	704	6,8	632	6,1	619	5,8
Salut	628	6,3	747	6,9	814	7,9	696	6,7	680	6,3
Serveis socials	948	9,5	921	8,5	745	7,2	643	6,2	1.068	9,9
Treball i pensions	174	1,7	135	1,2	91	0,9	112	1,1	66	0,6
Discriminació	6	0,1	14	0,1	51	0,5	221	2,1	100	0,9
Administració pública i tributs	2.302	23,1	1.809	16,7	1.894	18,4	2.038	19,5	2.996	27,8
Administració pública i drets	1.828	18,4	1.383	12,7	1.443	14,0	1.460	14,0	2.668	24,8
Tributs	474	4,8	426	3,9	451	4,4	578	5,5	328	3,0
Polítiques territorials	1.701	17,1	2.395	22,1	2.370	23,0	2.885	27,6	1.993	18,5
Habitatge	1.053	10,6	1.245	11,5	824	8,0	813	7,8	1.023	9,5
Medi ambient	232	2,3	327	3,0	386	3,7	338	3,2	408	3,8
Urbanisme i mobilitat	416	4,2	823	7,6	1.160	11,3	1.734	16,6	562	5,2
Consum	2.210	22,2	2.651	24,4	1.778	17,3	1.637	15,7	1.679	15,6
Seguretat ciutadana i justícia	593	6,0	614	5,7	709	6,9	881	8,4	685	6,4
Cultura i llengua	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>

## **Políticas sociales**

### **Inadecuada respuesta de las administraciones ante desahucios de personas vulnerables**

Las vulneraciones en materia de vivienda han comportado un aumento de quejas y han puesto de manifiesto la falta de un parque de viviendas sociales suficiente y el colapso de las mesas de emergencia residencial. Con respecto al parque de viviendas el Síndic incide en el papel de la SAREB, que ha mostrado una voluntad muy escasa de contribuir a resolver las dificultades para acceder a una vivienda asequible. 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 alquiler social.

Por otra parte, las quejas recibidas este año 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 el Síndic el año pasado-, lejos de solucionarse, se ha incrementado. Por todo ello, el Síndic considera que es improrrogable la aprobación de un plan de choque para dar solución a este problema.

### **Centenares de quejas relacionadas con la Renta garantizada de ciudadanía**

El Síndic ha recibido centenares de quejas por la denegación o la falta de respuesta a la solicitud de la Renta garantizada de ciudadanía y también por la falta de información sobre las diferentes prestaciones que prevé la Ley 14/2017. El Síndic ha detectado numerosas deficiencias, 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 patentizan en las resoluciones administrativas que se dictan en estos procedimientos. Asimismo, se han detectado demoras importantes en la resolución de dichos procedimientos. 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 diversos 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.

### **La gestión del bono social de electricidad es confusa y compleja**

Con respecto al bono social de la electricidad, el Síndic ya apuntó que su aprobación por medio del Real decreto 897/2017 comportaba un procedimiento para la gestión del bono complejo y confuso. Asimismo, se preveía que esta dificultad se agravaría al tratarse de procedimientos y actuaciones que debían ser impulsados por personas vulnerables y que implican a Administraciones y empresas de diferentes niveles y competencias.

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 receptoras de pensiones de viudedad, por ejemplo, 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 para 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.

### **Administración pública y derechos**

#### **Incremento de quejas vinculadas a la libertad de expresión**

En 2018 se ha producido un incremento significativo de las solicitudes de intervención del Síndic en el ámbito de los derechos civiles y políticos, muchas de ellas vinculadas a las manifestaciones y vulneraciones de la libertad de expresión o a la neutralidad de los espacios públicos. Una de las controversias más agudas vividas este año en torno a los límites a la libertad de expresión ha sido la de la exhibición de elementos reivindicativos de color amarillo en las fachadas de residencias particulares y en paredes, vallas, rejas y suelos, entre otros, de espacios públicos. También algunos edificios de la Administración autonómica y local han exhibido este tipo de elementos.

En lo que concierne específicamente a la colocación de carteles y otros elementos con connotación ideológica en 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 destaca que los edificios públicos, y en general los bienes afectos al uso público o a los servicios públicos, deben destinarse a su uso general o a la prestación de servicios públicos, y que solo excepcionalmente pueden ser objeto de otras utilizaciones y siempre que no contradigan los intereses generales.

### **Políticas territoriales**

#### **Agresiones al territorio**

Con signos de recuperación económica y más disponibilidad de recursos por parte de las Administraciones públicas, empieza a proliferar la ejecución de obras públicas y privadas.

En el ámbito privado, el Síndic continúa preocupado por la proliferación de proyectos urbanísticos con dimensión especulativa, como ha puesto de manifiesto en el informe monográfico presentado el mayo de 2018. 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 realizadas.

#### **Medidas para reducir la contaminación del aire en Barcelona**

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, y que el 80% del NO<sub>2</sub> del tráfico proviene de los vehículos diésel, 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 objetivo de que en 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 es el caso de 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 el uso de la bicicleta, del *car pooling* o los vehículos de energías alternativas, la mejora de la conexión en la red de transporte público al área metropolitana de Barcelona, el cierre del acceso de las zonas de la ciudad más contaminadas, la creación de un peaje de congestión, etc.

## Consumo

### **Prácticas abusivas de gestión de cobro de deudas de suministros básicos**

El Síndic ha recibido quejas por las prácticas de cobro de deudas que llevan a cabo agencias de recobro que actúan por cuenta de empresas suministradoras, con 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 con advertencia 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 por la reclamación de una deuda en concepto de suministros básicos por parte de una empresa suministradora, cuando esta empresa es plenamente concedora de la situación de riesgo de exclusión residencial.

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

En el Informe anual correspondiente a 2017 se daba cuenta de la creación, por Resolución del Síndic de 23 de mayo de 2017 y en colaboración con el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña, de la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, inspirada en los Principios de París de la ONU de 1991.

El mes de septiembre del mismo 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, tras una convocatoria pública, de su consejo asesor, integrado por 20 personas y entidades vinculadas a diversos 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 diagnóstico correspondientes sobre la situación de estos derechos en Cataluña, así como 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 del Plan nacional de derechos humanos. Toda la documentación, así como aportaciones que se vayan produciendo se pueden consultar en la web [www.estructuradh.cat](http://www.estructuradh.cat).

## **REFLEXIÓN FINAL**

El informe finaliza con un apunte sobre algunas cuestiones que constituyen retos de futuro en la consecución de los derechos en Cataluña. Sin ánimo de exhaustividad, se pueden mencionar:

- La lucha contra la desigualdad social y económica, especialmente de algunos colectivos como por ejemplo los niños y las personas pertenecientes a minorías.
- La consideración de la vivienda como derecho fundamental y no solo como objeto económico, de manera que realmente se haga efectivo el acceso universal a una vivienda digna y asequible.
- La igualdad de oportunidades en la educación y la lucha contra la segregación como instrumento para garantizar esa igualdad.
- La garantía de los derechos de las personas migrantes, sea por causa económica o por refugio, con una incidencia especial en 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 visibilitzación 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 por ejemplo la protección de los datos personales o el *gap* tecnológico entre generaciones.
- La consideración del territorio como un patrimonio que es necesario preservar como derecho individual y colectivo de nuestra generación y de las venideras.
- El derecho de todas las personas de nuestra sociedad a participar activamente y sin restricciones en las decisiones políticas y a que se les facilite dicha participación.

Contenido íntegro del **Informe al Parlament 2018 (en catalán)**:



**Contacto de prensa:** Judit Macaya - Marta Buil  
[premsa@sindic.cat](mailto:premsa@sindic.cat) – 935 538 453