

## Nota de premsa

11 de febrer de 2019

### El Síndic reclama més acord polític per fer front a les problemàtiques i a les desigualtats socials

- Ha rebut durant l'any 2018 un total de 10.495 queixes procedents de 14.000 persones. També ha atès 9.987 consultes i ha iniciat 264 actuacions d'ofici. I en global, s'han tramitat 26.000 expedients i s'han atès més de 35.000 persones
- Són freqüents els casos en què a partir de la denegació o no-resolució sobre la renda garantida de ciutadania s'entra en una roda que deriva en situacions greus de pobresa energètica i fins i tot de desnonaments
- L'any 2018 hi ha hagut un increment de les sol·licituds d'intervenció del Síndic en l'àmbit dels drets civils i polítics
- En aquest informe, com a reflexió final, Rafael Ribó demana a totes les institucions catalanes que estableixin com a reptes prioritaris per al futur la lluita contra la desigualtat social i econòmica, la consideració de l'habitatge com a dret fonamental, i no només com a objecte econòmic, i la igualtat d'oportunitats en l'educació

El Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut durant l'any 2018 un total de 10.495 queixes procedents de 14.000 persones, atès que algunes són col·lectives. És la xifra més elevada després de l'any 2015. També ha atès 9.987 consultes i ha iniciat 264 actuacions d'ofici. S'han fet 136 desplaçaments a 106 municipis i, en global, s'han tramitat 26.000 expedients. El síndic, Rafael Ribó, ha destacat aquestes dades al president del Parlament, Roger Torrent, a qui ha lliurat aquest dilluns, 11 de febrer, l'*Informe al Parlament 2018*, l'últim del mandat pel qual va ser escollit l'any 2010. Posteriorment, n'ha fet la presentació pública.

Durant l'audiència mantinguda amb el president del Parlament, Rafael Ribó ha expressat la seva preocupació per la inestabilitat política que s'ha viscut a Catalunya durant l'any 2018, agreujada per la introducció de mesures obstaculitzadores i intervencionistes que n'han dificultat la governabilitat. En aquest sentit, ha alertat que el principal damnificat sempre acaba sent el més vulnerable, que és qui més protecció de l'Administració requereix.

Les xifres apunten en aquesta línia. L'increment més significatiu de queixes s'ha registrat en l'àmbit de les polítiques socials, que ha superat el llindar del 30% (32%) respecte a la totalitat de problemàtiques plantejades. I de manera encara més concreta s'han pogut constatar les dificultats amb què s'han trobat les persones en risc d'exclusió social. Mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona aglutinés tal quantitat de problemes d'índole diversa.

Són freqüents els casos en què a partir de la denegació o no-resolució sobre la renda garantida de ciutadania s'entra en una roda que deriva en situacions greus de pobresa energètica i fins i tot de desnonaments. Situacions que poden arribar a ser encara més dramàtiques si es tracta de persones amb infants a càrrec. De fet, la majoria de queixes en aquests àmbits han estat presentades per dones. El gènere és molt present

en aquesta realitat, i el Síndic insta a elaborar i implementar polítiques socials des d'aquesta perspectiva.

El síndic, Rafael Ribó, ha agraït la bona predisposició i actitud col·laboradora de les administracions durant tot el mandat i ha demanat a totes les institucions catalanes que estableixin com a reptes prioritaris per al futur la lluita contra la desigualtat social i econòmica, la consideració de l'habitatge com a dret fonamental, i no només com a objecte econòmic, i la igualtat d'oportunitats en l'educació.

### Un 68% de coneixement de la institució i gairebé un 80% d'eficàcia

A l'inici del seu primer mandat, el Síndic era una institució desconeguda per a bona part de la ciutadania catalana. L'índex de coneixement l'any 2005 tot just superava el 50%. Segons la darrera enquesta de notorietat, duta a terme el gener de 2019, el grau de visibilitat de la institució i la tasca que acompleix ha arribat al 68%. Més enllà de la projecció, el Síndic s'havia fixat com a objectiu incidir en la utilitat del servei que presta. L'any 2018 s'ha registrat un 97,6% d'acceptació de les resolucions (el 25,1% de les quals ha estat acceptació parcial).

### Actuacions destacades per matèries

Les dades de 2018 presenten un increment en el nombre d'intervencions de dos àmbits particularment rellevants. Un és el d'administració pública, en concret de participació ciutadana, atès que moltes persones consideren que s'han vulnerat els seus drets civils i polítics, com ara el dret de manifestació o de llibertat d'expressió, el dret a ser representades per les persones a qui han votat o la neutralitat de l'ús d'espais públics, entre d'altres.

Ara bé, l'increment més significatiu d'aquest any s'ha produït en l'àmbit de les polítiques socials. L'any 2018 ha estat especialment dur per a les persones en risc d'exclusió social.

Els àmbits relacionats amb infància i educació i també l'àmbit de transparència es tracten en profunditat en els respectius informes preceptius que trobareu al 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>

## Polítiques socials

### **Inadeuada resposta de les administracions davant desnonaments de persones vulnerables**

Les vulneracions en matèria d'habitatge han comportat un augment de queixes i han posat de manifest la manca d'un parc d'habitatges social suficient i el col·lapse de les meses d'emergència residencial. Respecte al parc d'habitatges, el Síndic posa el focus en el paper de la SAREB, que ha mostrat una voluntat molt escassa de contribuir a resoldre les dificultats per accedir a un habitatge assequible. El Síndic considera que el Govern de l'Estat hauria de legislar sobre l'obligació de la SAREB de cedir almenys un 30% dels seus habitatges per destinar-los al lloguer social.

D'altra banda, les queixes rebudes enguany constaten un increment significatiu de les situacions d'emergència social i econòmica. Es tracta de situacions greus i sobrevingudes de pèrdua de l'habitatge habitual, principalment com a conseqüència de procediments judicials de desnonament, que requereixen una resposta immediata de l'Administració. Les meses d'emergències estan desbordades per l'increment de les necessitats d'habitatge i els terminis de resolució són excessivament llargs. Alhora, la demora excessiva en l'assignació d'un habitatge després que la mesa hagi dictat una valoració favorable, sobre la qual ja va advertir el Síndic l'any passat, lluny de solucionar-se, s'ha incrementat. En vista d'això, el Síndic considera improrrogable l'aprovació d'un pla de xoc per donar-hi solució.

### **Centenars de queixes relacionades amb la renda garantida de ciutadania**

El Síndic ha rebut centenars de queixes per la denegació o la manca de resposta a la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania i també per la manca d'informació sobre les diferents prestacions que preveu la Llei 14/2017. De fet, el Síndic ha detectat nombroses deficiències. Per exemple, en el fet que s'hagi arbitrat una sol·licitud única per als dos tipus de prestacions i que no s'identifiqui d'entrada quina és la prestació que s'està tramitant.

Les llacunes en la informació també es palesen en les resolucions administratives que es dicten en aquests procediments. Així mateix, s'han detectat demores importants en la resolució dels procediments. Finalment, és una mancança rellevant la inexistència, més d'un any després de l'entrada en vigor de la Llei, del seu reglament de desplegament. Aquest desplegament és necessari, per exemple, per assignar i clarificar les competències i les funcions concretes dels diversos òrgans i serveis, per definir amb detall el procediment de tramitació de les sol·licituds, i per fer efectiva la possibilitat de concessió de la prestació en els supòsits d'excepcionalitat que haurien de permetre atendre situacions no cobertes inicialment per la Llei.

### **La gestió del bo social d'electricitat és confosa i complexa**

Respecte del **bo social de l'electricitat**, el Síndic ja va apuntar que l'aprovació pel Reial decret 897/2017 comportava un procediment per gestionar el bo que era complex i confús. Així mateix, es preveia que aquesta dificultat s'agreuaria pel fet que es tracta de procediments i actuacions que havien de ser impulsats per persones vulnerables i que impliquen administracions i empreses de diferents nivells i competències.

Malauradament, les queixes rebudes durant l'any 2018 han confirmat aquesta previsió i han posat de manifest l'exclusió del bo social elèctric de col·lectius que, com les persones perceptores de pensions de viduïtat, gaudien d'aquest ajut en la factura elèctrica segons la normativa anterior, vigent des del 2009. La necessitat de renovar la sol·licitud del bo social durant l'any 2018 a totes les persones que el tenien reconegut anteriorment també ha estat una font de queixes, especialment pels problemes que genera la tramitació de la sol·licitud davant les empreses comercialitzadores d'electricitat.

## Administració pública i drets

### **Increment de queixes vinculades a la llibertat d'expressió**

L'any 2018 hi ha hagut un increment significatiu de les sol·licituds d'intervenció del Síndic en l'àmbit dels drets civils i polítics; moltes vinculades a les manifestacions i vulneracions de la llibertat d'expressió o a la neutralitat dels espais públics. Una de les controvèrsies més agudes viscudes enguany al voltant dels límits a la llibertat d'expressió ha estat l'exhibició d'elements reivindicatius de color groc a les façanes de residències individuals i a les parets, tanques, reixes, terra, entre d'altres, d'espais públics. Així mateix, alguns edificis de l'Administració autonòmica i local també n'han exhibit.

Pel que fa específicament a la col·locació de cartells i altres elements amb connotació ideològica a les dependències de les administracions públiques, el Síndic recorda que s'ha d'entendre com a exercici del dret de llibertat d'expressió de les persones físiques que, materialment, duen a terme aquestes actuacions i no de l'Administració com a tal. També remarca que els edificis públics, i en general els béns afectats a l'ús públic o als serveis públics, s'han de destinar al seu ús general o a la prestació de serveis públics, i que només excepcionalment poden ser objecte d'altres utilitzacions i sempre que no contradiguin els interessos generals.

## Polítiques territorials

### **Agressions al territori**

Amb signes de recuperació econòmica i més disponibilitat de recursos per part de les administracions públiques, comença a proliferar l'execució d'obres públiques i privades.

Pel que fa a l'àmbit privat, el Síndic continua preocupat per la proliferació de projectes urbanístics amb dimensió especulativa, tal com ha posat de manifest en l'informe monogràfic presentat el maig d'enguany. Els impactes irreversibles sobre el territori i la manca de consideració de l'alternativa zero com una possibilitat real en els informes d'impacte ambiental són algunes de les consideracions que s'hi fan.

### **Mesures per reduir la contaminació de l'aire a Barcelona**

En l'àmbit del medi ambient, el Síndic ha estudiat les mesures adoptades per l'Ajuntament de Barcelona per reduir els **alts nivells de contaminació** de l'aire a la ciutat i la seva àrea metropolitana. Tenint present que el problema principal és el diòxid de nitrogen que supera el límit de mitjana anual que fixa la Unió Europea, i que el 80% del NO<sub>2</sub> del trànsit prové dels vehicles dièsel, l'Ajuntament ha aprovat restriccions de circulació dins una zona de baixes emissions de l'àmbit de les rondes en cas d'episodis de contaminació per NO<sub>2</sub>, amb l'horitzó que l'any 2020 els turismes més contaminants no puguin circular dins aquesta zona de baixes emissions.

El Síndic considera que aquestes mesures són necessàries, per bé que cal tenir present algunes necessitats específiques, en forma d'exempcions, com ara persones jubilades o amb mobilitat reduïda que no puguin fer front a la compra d'un nou vehicle. Alhora, són insuficients i cal seguir potenciant altres mesures, com ara l'ús de la bicicleta, del *car pooling*, l'ús de vehicles d'energies alternatives, la millora de la connexió en la xarxa de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona, el tancament de l'accés de les zones de la ciutat més contaminades, la creació d'un peatge de congestió, etc.

## Consum

### **Pràctiques abusives de gestió de cobrament de deutes de subministraments bàsics**

El Síndic ha rebut queixes per les pràctiques de cobrament de deutes que porten a terme agències de recobrament que actuen per compte d'empreses subministradores, amb relació a persones que es troben en situació de pobresa energètica. Aquestes queixes relaten assetjament telefònic i recepció d'escrits de reclamació del deute, amb

l'advertiment de la interposició d'actuacions judicials o de la inclusió de les dades personals en registres de solvència econòmica.

El Síndic entén que no és acceptable que una persona que es troba en situació de pobresa energètica, i que així ha estat acreditada legalment, es vegi sotmesa a una actuació de persecució en reclamació d'un deute en concepte de subministraments bàsics per part d'una empresa subministradora, quan aquesta empresa és plenament coneixedora de la situació de risc d'exclusió residencial.

## **ESTRUCTURA DE DRETS HUMANS DE CATALUNYA I PLA DE DRETS HUMANS**

En l'*Informe al Parlament 2017* es donava compte que, per resolució del Síndic de 23 de maig de 2017, s'havia creat, en col·laboració amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya, l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, inspirada en els Principis de París de l'ONU de 1991.

El mes de setembre d'aquell any l'Estructura va rebre l'encàrrec del Govern d'elaborar un pla de drets humans de Catalunya, procés que es va posar en marxa amb el nomenament, després d'una convocatòria pública, del seu consell assessor, integrat per 20 persones i entitats vinculades a diversos àmbits dels drets humans.

Al llarg de 2018, l'Estructura ha aprovat un catàleg de 27 drets humans i ha elaborat els estudis de diagnòstic corresponents sobre la situació d'aquests drets a Catalunya i les propostes de millora. Aquests documents són actualment objecte de debat entre les entitats més rellevants en cada matèria, com a pas previ a la difusió i consulta amb la societat en general, en un procés que ha de dur a la preparació d'una proposta del Pla nacional de drets humans.

Tota la documentació i les aportacions que es vagin produint es poden consultar en el web [www.estructuradh.cat](http://www.estructuradh.cat).

## **REFLEXIÓ FINAL**

L'informe finalitza en un apunt sobre algunes qüestions que constitueixen reptes de futur en la consecució dels drets a Catalunya. Sense ànim d'exhaustivitat, es poden esmentar:

- La lluita contra la desigualtat social i econòmica, especialment d'alguns col·lectius com ara els infants i les persones que pertanyen a minories.
- La consideració de l'habitatge com a dret fonamental i no només com a objecte econòmic, de manera que realment es faci efectiu l'accés universal a un habitatge digne i assequible.
- La igualtat d'oportunitats en l'educació i el combat contra la segregació com a instrument per garantir aquesta igualtat.
- La garantia dels drets de les persones migrants, sigui per causa econòmica o per refugi, amb una incidència especial dels infants que arriben al nostre país sense referents familiars.
- La garantia de la condició dels infants com a ciutadans de ple dret amb capacitat d'informar-se i participar de la vida social i política.
- La visibilització i lluita contra la violència masclista i LGTBfòbica.

- La visibilització i lluita contra el maltractament i l'abús sexual infantils.
- La reducció substancial dels nivells de contaminació atmosfèrica de les nostres ciutats, des d'un enfocament del dret a la salut de les persones.
- El futur dels joves del nostre país en un entorn de precarietat laboral i degradació dels estudis superiors amb la consegüent fuga de talents.
- L'afectació als drets de les noves tecnologies i l'abast d'aquests drets en l'espai digital, tenint en compte qüestions com ara la protecció de les dades personals o el gap tecnològic entre generacions.
- La consideració del territori com un patrimoni que cal preservar com a dret individual i col·lectiu de la nostra generació i de les que han de venir.
- El dret de totes les persones de la nostra societat a participar activament i sense restriccions en les decisions polítiques i a facilitar-los aquesta participació.

**Accediu al contingut íntegre de l'Informe al Parlament 2018 a:**



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