

Nota de premsa – Informe al Parlament 2014
12 de febrer de 2015

El Síndic considera greu i inacceptable que l'Administració no garanteixi reiteradament drets reconeguts

- **L'any 2014 ha tramitat més de 27.211 actuacions, que han afectat 53.095 persones. Prop d'un 40% correspon a polítiques socials**
- **És inacceptable la restricció en els drets de les persones dependents, especialment la suspensió de les prestacions econòmiques vinculades al servei de residència**
- **És urgent una nova regulació de la renda mínima que respongui a les necessitats socials**
- **Cal un canvi radical en els procediments i la gestió de les llistes d'espera**
- **És incomprensible la manca de definició de la pobresa energètica per part de la Generalitat**
- **Insta la Generalitat a revocar totes les sancions de #Novullpagar per no cometre en un greuge comparatiu**
- **Alerta que les regulacions anunciades en matèria de seguretat ciutadana poden representar una minva de les llibertats públiques i dels drets individuals**

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, ha presentat l'Informe al Parlament corresponent a l'any 2014.

Les queixes rebudes reflecteixen l'impacte de la crisi econòmica i social i, particularment, el debilitament continuat que han estat experimentant els drets socials des de l'any 2009. El Síndic alerta que l'Administració no pot justificar les restriccions de drets per motius pressupostaris, que buiden de contingut els drets reconeguts legalment. Recorda el deure de les administracions d'habilitar els recursos necessaris perquè les persones tinguin garantits aquests drets i destaca que l'incompliment repetit d'aquest deure és un fet molt greu.

S'ha de destacar que prop d'un 40% de totes les queixes i actuacions d'ofici tramitades corresponen a temàtiques pròpies de les polítiques socials. Dins de l'àmbit social, les queixes més nombroses durant el 2014 han estat les de serveis socials, seguides de les d'infància i adolescència i les d'educació.

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

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4.263	39,1	5.465	42,1	6.251	46,5	5.641	39,3	5.896	38,4
Educació i recerca	1.230	11,3	1.665	12,8	1.634	12,2	1.552	10,8	1.242	8,1
Infància i adolescència	516	4,7	560	4,3	687	5,1	839	5,9	1.280	8,3
Salut	580	5,3	831	6,4	852	6,3	736	5,1	905	5,9
Serveis socials	1.773	16,3	2.104	16,2	2.775	20,6	2.200	15,3	2.253	14,7
Treball i pensions	164	1,5	305	2,4	303	2,3	314	2,2	216	1,4
Administració pública i tributs	2.585	23,8	2.963	22,8	2.982	22,2	4.215	29,4	3.511	22,9
Administració pública	2.098	19,3	2.366	18,2	2.323	17,3	3.439	24,0	2.617	17,1
Tributs	487	4,5	597	4,6	659	4,9	776	5,4	894	5,8
Polítiques territorials	2.564	23,6	2.556	19,7	2.243	16,7	1.861	13,0	2.537	16,6
Medi ambient	892	8,2	964	7,4	867	6,5	862	6,0	1.482	9,7
Urbanisme i habitatge	1.672	15,4	1.592	12,3	1.376	10,2	999	7,0	1.055	6,9
Consum	528	4,9	552	4,3	1.189	8,8	1.419	9,9	2.462	16,0
Seguretat ciutadana i justícia	845	7,8	1.249	9,7	717	5,3	1.168	8,1	883	5,8
Discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,0
Cultura i llengua	83	0,8	184	1,4	70	0,5	50	0,3	48	0,3
Total	10.868	100	12.969	100	13.452	100	14.354	100	15.343	100

El nombre de queixes noves ha crescut en un 7,4% en relació amb l'any anterior i un 60% en relació amb el 2010 (inici de l'actual mandat).

S'han portat a terme 27.211 actuacions entre queixes, consultes i actuacions d'ofici, que han afectat 53.095 persones.

En un 97% dels casos en què el Síndic ha tancat amb una o diverses recomanacions, aquestes han estat acceptades per l'administració o empresa supervisada.

Suspensió de les prestacions del servei de residència de la Llei de dependència

Les modificacions introduïdes des de l'any 2010 en la configuració i el funcionament del Sistema d'Atenció a l'Autonomia i la Dependència han suposat una reducció de l'àmbit de protecció del Sistema i un retrocés en els drets i les garanties de les persones.

Moltes persones dependents veuen que, malgrat que les seves necessitats s'incrementen, no poden accedir als recursos que preveu la Llei. L'exemple més clar i preocupant és la suspensió de les prestacions econòmiques vinculades al servei de residència. El reconeixement del dret subjectiu que la Llei conté va necessàriament lligat al deure de les administracions d'habilitar els recursos necessaris perquè les persones disposin del servei adequat a les seves necessitats, preferentment, amb serveis públics o concertats i, subsidiàriament, amb la prestació econòmica vinculada al servei.

Cal dedicar tots els esforços que siguin necessaris per fer efectius aquests drets, tot i ser conscients de la manca de compliment per part del Govern espanyol del finançament compromès.

Cal actualitzar la regulació de l'RMI

El sistema que es deriva de les previsions normatives actuals sobre la renda mínima resulta complex i poc transparent, i genera incertesa sobre la possibilitat d'accedir efectivament a la prestació. Els problemes derivats de l'increment de les situacions de necessitat s'agreugen per la insuficiència de recursos per atendre les necessitats bàsiques. Per això, cal regular amb urgència una concepció de la renda mínima ajustada a la nova realitat social.

Sobre l'impagament d'endarreriments, són encara nombrosos els casos de persones perceptores de la prestació que encara tenen pendent de cobrar mensualitats dels anys 2011, 2012 o 2013. Malgrat que a finals de 2014 s'ha fet el pagament d'endarreriments corresponents a un nombre important d'expedients, la situació no es pot considerar resolta, i res fa pensar que sense l'adopció de mesures addicionals es pugui solucionar d'aquí a poc temps.

Mesures contra les llistes d'espera

Pel que fa a salut, les llistes d'espera han motivat que el 2014 s'hagin obert quatre actuacions d'ofici. El Síndic considera que, a banda d'elaborar una nova normativa sobre procediments en llista d'espera i gestionar-la, també és imprescindible treballar tota una sèrie de qüestions relacionades que incideixen directament en les llistes d'espera i que complementen el que només n'és un aspecte (un temps d'espera màxim). És necessària la configuració d'un nou model de llista d'espera que incorpori les opinions dels professionals i dels usuaris.

Creixen les actuacions en matèria de consum i serveis bàsics

L'increment de les actuacions realitzades en l'àmbit de consum ha estat significatiu. El nombre de queixes tramitades per possibles irregularitats i mala praxi d'empreses de telefonia, electricitat, gas i aigua s'ha multiplicat per 5 des del 2010. Aquestes xifres consoliden la institució del Síndic com a garant dels drets dels ciutadans davant el consum dels serveis bàsics.

El Síndic ha posat l'accent en la dificultat de fer front al pagament dels consums energètics bàsics a causa de la situació de vulnerabilitat econòmica de moltes llars. Cal incidir en el reconeixement del dret als subministraments bàsics a totes les persones que compleixin els requisits per ser definides com a consumidores vulnerables segons els paràmetres que fixi la normativa de cadascun dels serveis.

La manca d'aquesta definició per part de la Generalitat és incomprendible, un any després d'haver-se aprovat el decret regulador. Així mateix, el recurs al Tribunal Constitucional contra aquest decret llei per part del Govern central no pot servir d'excusa per deixar d'actuar i de buscar solucions. El Síndic

considera que el cost dels subministraments dels consumidors vulnerables ha de ser assumit tant pel sistema impositiu com per les mateixes empreses prestadores i pels titulars amb consums excessius.

Dit això, arran de les moltes consultes i queixes rebudes al Síndic en matèria de consum, el Síndic considera que cal garantir normativament el dret als subministraments bàsics, independentment que siguin prestats per organismes públics o privats.

La desinformació en la contractació, el preu o la facturació dels serveis de subministrament bàsics és una constant en les queixes que rep el Síndic, per la qual cosa recomana que la informació sobre les vies de reclamació, els mitjans de resolució alternativa de conflictes i els ombudsmen existents es destaquï en contractes, factures, pàgines web i en els establiments o les oficines de les empreses subministradores o els seus agents.

#Novullpagar: un exemple de mala administració

El Síndic ha requerit al Servei Català de Trànsit (SCT) la revocació de totes les sancions imposades amb relació als peatges impagats de la campanya #Novullpagar després que diverses sentències judicials donessin la raó a les demandes presentades perquè consideren que hi ha una manca de tipicitat de la conducta sancionada.

L'Administració ha de garantir la igualtat de tracte entre tots els sancionats, de manera que ha de fer el que estigui al seu abast per no discriminar les persones per uns mateixos fets.

Tot i que s'han anul·lat totes les sancions prescrites i les mancades de prova inculpatòria, la Generalitat no ha revocat totes les sancions i ho ha justificat en el fet que també hi ha sentències judicials desestimatòries de les demandes presentades. La dualitat de decisions judicials permet a l'Administració de la Generalitat de Catalunya acollir-se a la més favorable als interessos dels ciutadans.

El Síndic és del parer que si la Generalitat no rectifica comet un greuge comparatiu entre ciutadans que és difícilment justificable i només explicable per un acte de voluntat política.

Legalitat i legitimitat de les regulacions sobre seguretat ciutadana

L'any 2014 ha finalitzat amb un seguit d'anuncis sobre noves regulacions en matèria de seguretat ciutadana. Si es concreten tal com han estat anunciades poden representar una minva de les llibertats públiques i dels drets individuals.

El Síndic, d'acord amb les competències atribuïdes per l'Estatut en la defensa dels drets i les llibertats, segueix amb atenció el desenvolupament d'aquestes mesures amb l'objectiu, si escau, d'elevat informes als màxims organismes de garanties de l'Estat i del Consell d'Europa en matèria de drets humans, per

si aquestes noves mesures entren en col·lisió amb els acords i els protocols sobre drets i llibertats subscrits per l'Estat espanyol.

Les noves atribucions del Síndic

El 2014 també ha representat l'assumpció de dues noves funcions atribuïdes per llei al Síndic de Greuges. D'una banda, la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, atribueix al Síndic les funcions relatives a la defensa de drets i llibertats en matèria de no-discriminació de les persones LGBTI que puguin haver estat vulnerats per l'actuació d'institucions, tant públiques com privades.

D'altra banda, la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, atribueix al Síndic la competència per avaluar el compliment d'aquesta llei.

El 67,4% de catalans coneix el Síndic

El grau de coneixement del Síndic de Greuges ha crescut des del febrer del 2011 fins al febrer del 2015 en quasi 9 punts i s'ha situat en un 67,4%. La valoració de la seva utilitat obté un 6,6 de mitjana en una escala del 0 al 10. Una institució, recorda el síndic, que "presta un servei públic i gratuït i al qual tothom que viu a Catalunya ha de tenir accés".