



INFORME D'ARAN 2016

Proòm dera
Val d'Aran

ETH DEFENSOR
DES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A L'ARAN EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb les administracions de la Val d'Aran durant el 2016	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a la Val d'Aran	6
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	9
3.1. Resolucions complertes	9

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2016 pel Conselh Generau de l'Aran, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans de l'Aran. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de juny de 2009 entre el Conselh i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya (Proòm dera Val a l'Aran).

Convé destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe del Conselh Generau d'Aran 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència d'això, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 7 visites en el desplaçament a Vielha del 31 de maig de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Aula de Formació han presentat 7 queixes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (llum, aigua i telefonia), tributs, procediment administratiu, etc. Totes les visites ateses eren de persones veïnes d'Aran.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha tramitat amb el Conselh Generau d'Aran una queixa, que ha resolt el Conselh abans que el Síndic emetés un suggeriment o una recomanació.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a l'Aran, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (16,7%) respecte de l'any 2015.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'ha incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2016 de persones de l'Aran (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis d'administració pública i tributs, seguits per temes de polítiques territorials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns a l'Aran, predominen les referides a l'administració local.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A L'ARAN EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB LES ADMINISTRACIONS DE LA VAL D'ARAN DURANT EL 2016

1. Estat de les queixes adreçades al Conselh Generau en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	-	0
Queixes finalitzades	1	100
Total	1	100

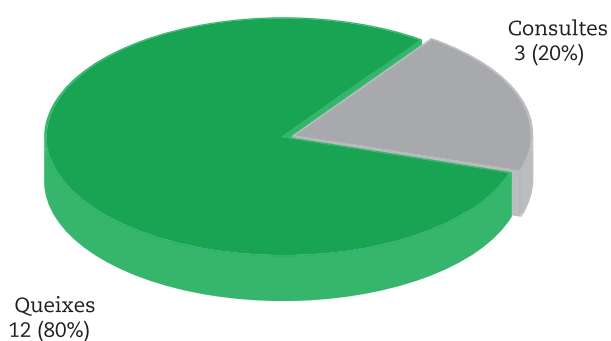
2. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	100
Es resol el problema	1	100
Resolucions acceptades	-	-
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	-	-
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	1	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LA VAL D'ARAN

3. Queixes i consultes iniciades per residents a la Val d'Aran

	N	%
■ Queixes	12	80
■ Consultes	3	20
Total	15	100

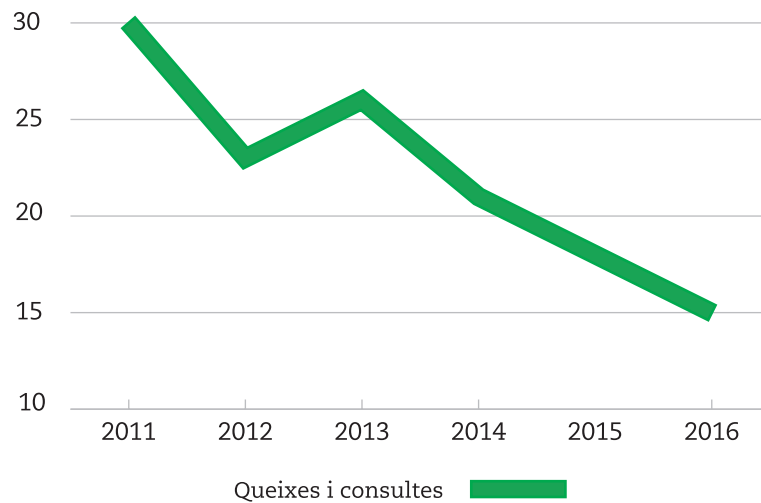


4. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	20,0	2	16,67	1	33,33
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	6,67	1	8,33	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	13,33	1	8,33	1	33,33
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	5	33,33	3	25,0	2	66,67
Administració pública i drets	4	26,67	3	25,0	1	33,33
Tributs	1	6,67	-	0,0	1	33,33
Polítiques territorials	4	26,67	4	33,33	-	0,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	4	26,67	4	33,33	-	0,0
Consum	3	20,0	3	25,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	15	100	12	100	3	100

5. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Total	Queixes	Consultes
2012	23	14	9
2013	26	15	11
2014	21	11	10
2015	18	13	5
2016	15	12	3



6. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de la Val d'Aran

	Queixes	%
Conselh Generau d'Aran	1	20
Administració autonòmica	1	20
Departament de la Presidència	1	20
Administració local	2	40
Ajuntament d'Arres	1	20
Ajuntament de Vielha e Mijaran	1	20
Companyies telefòniques	1	20
Telefónica España, SAU	1	20
Total	5	100

7. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012- 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	13	14	16	21	14
Nombre de persones afectades en les consultes	9	11	10	5	3
Total	22	25	26	26	17

8. Queixes i consultes procedents de la Val d'Aran en relació amb les procedents de comarques amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Alta Ribagorça	3.867	7	3	4
Pallars Sobirà	6.986	23	15	8
Priorat	9.381	35	14	21
Val d'Aran	9.930	15	12	3
Terra Alta	11.761	19	15	4
Moianès	13.209	26	11	15
Solsonès	13.313	13	4	9
Mitjana	9.778	19,7	10,6	9,1

9. Evolució de les queixes i consultes procedents de la Val d'Aran en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	9	5	4
2011	9	4	5
2012	-	-	-
2013*	8	4	4
2014	7	5	2
2015	5	4	1
2016	7	7	-

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 02953/2015

Manca de resposta a una reclamació de responsabilitat patrimonial per la suposada informació deficient de l'Àrea de Serveis Socials del Conselh en relació amb el carnet monoparental i de família nombrosa

Conselh Generau d'Aran
Ajuntament de Vielha e Mijaran

El Síndic de Greuges va demanar al Conselh Generau d'Aran que l'informés sobre l'estat de tramitació d'aquest assumpte i sobre la resolució que, si s'escau, es va notificar a la persona interessada.

El Conselh Generau d'Aran ha comunicat que s'iniciarà el procediment per a la reparació dels danys causats mitjançant l'oportuna tramitació del procediment, amb el compromís de resoldre l'expedient com més aviat millor i dins un termini no superior a sis mesos, com correspon al que estableix el reglament.

Q 05126/2015

Q 05143/2015

Q 05144/2015

Queixes relatives a la facturació del subministrament d'electricitat a l'Aran

Conselh Generau d'Aran
Endesa

El Síndic de Greuges va rebre diverses queixes de persones residents a l'Aran en què exposaven que, després del mes de gener, no havien rebut les factures d'Endesa corresponents al subministrament d'electricitat als seus habitatges. També indicaven que, després de gestions que han dut a terme amb el servei d'atenció als clients de l'empresa, han constatat la voluntat d'aquesta de suprimir una bonificació del 20% de la factura. L'any 2009 el Conselh Generau d'Aran va arribar a un acord amb Endesa per establir la bonificació esmentada del 20% per als usos dels particulars empadronats a la comarca i als ajuntaments, de manera que es garantia el compromís històric amb els veïns de l'Aran. El Síndic de Greuges va demanar al Conselh Generau d'Aran que l'informés sobre la vigència i

l'àmbit d'aplicació de l'acord esmentat amb l'empresa Endesa i les darreres actuacions realitzades sobre aquesta qüestió.

Endesa ha informat que des de l'1 de gener de 2015 hi ha una nova normativa estatal que afecta tots els clients que tenen concessions, i els residents de la Vall d'Aran formen part d'aquest segment. La companyia ha elaborat el procediment més idoni per donar forma a les noves factures, d'aquí el retard en l'enviament. Informa també que la facturació dels subministraments ja està regularitzada, la qual cosa s'ha comunicat als clients.

Q 07505/2015

Descontentament per la manca de presència de l'aranès i del català en diversos àmbits, bàsicament de consum i de serveis turístics

Conselh Generau d'Aran

El Síndic de Greuges va demanar al Conselh Generau d'Aran que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

El Conselh Generau d'Aran ha informat que tradueix les cartes dels establiments de restauració que així ho demanen i que, en aquest sentit, es va dur a terme una campanya per promoure l'ofertament de traducció. També ha informat de la pràctica de la immersió lingüística a l'escola des de fa anys i sense problemes, i que es fan cursos d'aprenentatge de l'occità, aranès a l'Aran, amb gran acceptació d'inscrits no únicament a l'Aran, sinó també a Barcelona, Lleida i Tarragona. Pel que fa a l'assumpte de les visites guiades, es comunica que es veurà resolt en breu amb la posada en marxa del projecte "Pla operatiu d'impuls al turisme cultural a la Val d'Aran", aprovat el 31 de desembre de 2015.

Q 00259/2016

Malestar per l'estat en què es troba la carretera local 230 direcció Bossòst com a conseqüència de les inundacions que van tenir lloc l'any 2013

Conselh Generau d'Aran
 Departament de Territori i Sostenibilitat
 Serveis Territorials de Territori e Sostenibilitat a l'Alt Pirineu e Aran

El Síndic de Greuges va demanar al Conselh Generau d'Aran que l'informés sobre el tràmit que havia donat a les reclamacions de la persona interessada que li aportés còpia de les respostes.

El Conselh Generau d'Aran ha informat que el carrer de Camun és un camí veïnal, titularitat de l'Ajuntament de Bossòst, i que, per tant, en cap cas té a veure amb la carretera nacional 230, dependent de l'Estat. També ha indicat que tant l'Ajuntament de Bossòst, com a titular del camí, i Endesa, com a usuari, col·laborin en els costos de l'arranjament. El Conselh manifesta la voluntat d'incloure una previsió de col·laboració amb l'Ajuntament a l'hora d'aprovar els pressupostos d'enguany perquè l'Ajuntament decideixi si considera prioritària la reparació del camí.

Proòim dera
Val d'Aran

ETH DEFENSOR
DES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

