

# INFORME AL PARLAMENT 2014

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2015

Informe al Parlament 2014

ISSN: 2013-2379

Dipòsit legal:

Impressió:

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Jordi Soteras

# ÍNDIX GENERAL

<b>CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	7
<b>CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2014</b> .....	15
2.1. DADES PER MATÈRIA .....	18
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS .....	22
2.3. PERFIL DELS USUARIS .....	27
2.4. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES .....	32
2.5. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	57
2.6. ENQUESTA DE CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	64
<b>CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS</b> .....	67
<b>3.1. POLÍTIQUES SOCIALS</b> .....	71
3.1.1. Salut	
▪ Deficiències en el subministrament de prescripcions mèdiques o farmacèutiques .....	73
▪ L'excés de temps per a les intervencions hospitalàries .....	75
▪ La inequitat i desigualtat en la contribució i la prestació farmacèutiques .....	78
▪ Actuacions d'ofici .....	80
3.1.2. Serveis socials	
▪ Dèficits en les prestacions d'atenció a persones en situació de dependència .....	85
▪ Les dificultats en la gestió de la renda mínima d'inserció: un obstacle en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social .....	88
▪ Les barreres arquitectòniques, en el transport i en la comunicació: límits a la igualtat d'oportunitats .....	91
▪ Actuacions d'ofici .....	94
3.1.3. Treball i pensions	
▪ Dificultats especials per accedir al mercat de treball de les persones més grans de quaranta-cinc anys. Intervenció dels serveis públics d'ocupació .....	99
▪ Gestió d'ajuts amb centres col·laboradors i garanties dels drets dels sol·licitants .....	101
▪ Actuacions d'ofici .....	103
<b>3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS</b> .....	105
3.2.1. Administració pública	
▪ La plataforma Castor .....	107
▪ El dret d'accés a la informació pública .....	109
▪ L'ús de radars i les limitacions temporals de velocitat .....	111
▪ El canvi de qualificació dels fets constitutius de sanció afecta el dret de defensa .....	113
▪ El pagament bonificat de sancions, la renúncia al dret a recórrer en via administrativa i el límit en la potestat normativa reglamentària .....	115
▪ L'obligació de tramitar les reclamacions de responsabilitat patrimonial .....	117
▪ Accés a la funció pública .....	120
▪ Els permisos dels empleats públics .....	122
▪ Les traves a l'exercici del dret de vot per correspondència .....	125
▪ Actuacions d'ofici .....	127

3.2.2. Tributs	
▪ Problemàtica entorn del principi de capacitat econòmica en la tributació local	129
▪ La taxa per l'aprofitament especial del domini públic que té lloc per l'entrada de vehicles a través de les voreres.	132
▪ Actuacions d'ofici	134
<b>3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS</b>	<b>135</b>
3.3.1. Medi ambient	
▪ El dret al descans	137
▪ Els límits de la intervenció de l'Administració en hàbitats protegits.	139
▪ Actuacions d'ofici	141
3.3.2. Urbanisme i habitatge	
▪ El retard a regularitzar les urbanitzacions amb dèficits afecta els drets de milers de persones	143
▪ Afectació a l'expropiació per ministeri de llei	145
▪ Dificultats per garantir el dret a l'habitatge i unes condicions dignes d'habitabilitat	147
▪ Actuacions d'ofici	151
<b>3.4. CONSUM</b>	<b>153</b>
▪ Els arbitratges de consum	155
▪ Els subministraments bàsics	157
▪ El transport públic com a servei bàsic.	159
▪ Actuacions d'ofici	161
<b>3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA</b>	<b>165</b>
▪ Detencions i reduccions policials a la via pública	167
▪ Els preus dels productes a les botigues CIRE	170
▪ Registres civils i adquisició de nacionalitat per residència	172
▪ Actuacions d'ofici	174
<b>3.6. CULTURA I LLENGUA</b>	<b>179</b>
▪ Drets lingüístics	181
▪ Actuacions d'ofici	183
<b>3.7. DISCRIMINACIÓ</b>	<b>185</b>
▪ El Síndic de Greuges com a defensor dels drets de les persones LGTBI.	187
▪ Actuacions d'ofici	189
<b>CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC</b>	<b>191</b>
<b>4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES</b>	<b>193</b>
▪ Polítiques socials	194
▪ Administració pública i tributs	213
▪ Polítiques territorials	224
▪ Consum	231
▪ Seguretat ciutadana i justícia	234

<b>4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES</b> .....	237
▪ Polítiques socials .....	237
▪ Administració pública i tributs .....	247
▪ Polítiques territorials .....	260
▪ Consum .....	261
▪ Seguretat ciutadana i justícia .....	263
▪ Cultura i llengua .....	264
<b>4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ</b> .....	265
<b>CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ</b> .....	267
<b>5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL</b> .....	269
<b>5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL</b> .....	273
<b>5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL</b> .....	274
<b>5.4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ</b> .....	275
<b>5.5. COOPERACIÓ</b> .....	276
<b>5.6. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ</b> .....	276
<b>ÍNDIX DE TAULES I GRÀFICS</b> .....	277



## ■ CONSIDERACIONS GENERALS



Al llarg del 2014 el Síndic de Greuges ha impulsat la supervisió de l'activitat de les administracions, els organismes que en depenen i les empreses que presten serveis d'interès general en 15.343 ocasions. Ha finalitzat 9.337 expedients d'investigació i en 4.254 casos ha emès recomanacions adreçades a l'organisme o l'administració supervisada. En un 97% dels casos aquestes recomanacions han estat formalment acceptades i en un percentatge fins i tot lleugerament superior ja s'han acomplert.

El detall de totes aquestes actuacions i recomanacions es pot trobar a les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2014 (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=221>).

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.

Aquestes dues competències noves despleguen i concreten les atribucions que l'article 78.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya assigna al Síndic de Greuges i que reforcen la defensa efectiva dels drets i les llibertats.

L'Informe 2014 recull tota l'activitat portada a terme pel Síndic i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants. La novetat d'enguany és que l'activitat en les àrees d'infància i adolescència i d'educació i recerca no es recull de manera singularitzada a les pàgines següents. Tota la informació de l'àmbit d'infància i educació està recollida en l'*Informe sobre els drets dels infants*, que es va lliurar al Parlament el passat 19 de novembre i que es presentarà en la Comissió de la Infància. L'*Informe sobre els drets dels infants 2014* es pot consultar íntegrament en

l'espai web de la institució ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3743/Informe%20Infancia%202014\\_cat.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3743/Informe%20Infancia%202014_cat.pdf)) i es pot considerar incorporat com a annex a aquest informe.

En aquesta presentació també cal fer esment de dues actuacions portades a terme des del Síndic. La primera és la realitzada com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura (ACPT). Una activitat creixent des del 2010 i que el 2014 l'ha portat a dur a terme 82 actuacions en centres i institucions i a formular un seguit de recomanacions, tant específiques com generals, d'acord amb les atribucions que per llei té assignades l'ACPT. L'informe del 2014 va ser lliurat al Parlament el passat 29 de desembre i es pot consultar en l'espai web de la institució [http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3767/Informe%20ACPT%202014\\_catala.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3767/Informe%20ACPT%202014_catala.pdf).

La segona és l'organització del Simposi sobre Drets Lingüístics, que va aplegar el mes de març a Barcelona diversos ombudsmen, comissaris de llengua i altres experts nacionals i internacionals. El Simposi va cloure amb l'assemblea constituent de l'Associació Internacional de Comissaris de Llengua (IALC), una organització pionera que té com a objectiu la defensa dels drets lingüístics a tot el món, i de la qual la institució del Síndic és fundadora, juntament amb els organismes competents del Canadà, Irlanda, Bèlgica i Finlàndia, entre d'altres.

Seguidament, es destaquen les consideracions i les recomanacions d'ordre general que es desprenen del conjunt de l'activitat acomplerta al llarg de l'any 2014 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

## PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

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. Així, moltes persones dependents veuen que, malgrat que les seves necessitats s'incrementen, no poden accedir als recursos que preveu la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i

atenció a les persones en situació de dependència. Les manifestacions d'aquestes restriccions són moltes i diverses, i afecten tant els drets adquirits amb el reconeixement de la dependència com l'accés a les prestacions.

Tanmateix, l'exemple més clar i preocupant de les restriccions en els drets de les persones dependents és la suspensió de les prestacions econòmiques vinculades al servei de residència. La impossibilitat d'accedir a aquesta prestació no es pot justificar per motius pressupostaris que buiden de contingut els drets reconeguts legalment. 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.

En qualsevol cas, cal tenir present que les prestacions d'atenció a les persones dependents s'emmarquen en els drets que l'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix a les persones amb necessitats especials per mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària. Per tant, cal dedicar tots els esforços que siguin necessaris per fer efectius aquests drets.

D'altra banda, cal dir que la configuració actual i la gestió de la renda mínima d'inserció s'ha convertit en un obstacle en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social. El sistema que es deriva de les previsions normatives actuals sobre la renda mínima resulta complex i poc transparent, genera incertesa sobre la possibilitat d'accedir efectivament a la prestació i no aporta una solució efectiva per resoldre els problemes derivats de l'increment de les situacions de necessitat i de 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.

Pel que fa a salut, les llistes d'espera han motivat que enguany 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 (la garantia d'un temps d'espera màxim), i que la configuració d'un nou model atorga a l'Administració sanitària l'oportunitat de fer-ho.

A banda de la garantia d'un temps d'espera màxim, tres qüestions cabdals que cal tractar són la possibilitat que el percentatge de punts que s'atorgui per prioritzar una intervenció pugui ser revisat a instància del pacient o de l'Administració; l'actitud proactiva de l'Administració quan s'hagi exhaurit el termini màxim d'espera sense que el pacient hagi estat intervingut, i la previsió de la situació en què han de quedar les persones a qui s'hagi prescrit una intervenció amb un temps d'espera garantit si aquesta deixa de gaudir d'aquesta garantia.

En l'àmbit de la protecció dels infants i els adolescents, cal remarcar que el sistema protector continua tenint mancances estructurals que suposen no garantir als infants tutelats per l'Administració el recurs de protecció més adequat per a la seva recuperació i per al seu desenvolupament integral. Una d'aquestes deficiències és la flagrant mancança de polítiques de desenvolupament del recurs de l'acolliment familiar, que provoca que el sistema protector a Catalunya tingui una elevada taxa d'institucionalització, inexistent en països amb sistemes protectors de la infància moderns i avançats. Els supòsits més manifestos són l'elevat nombre de nadons que passen llargues estades en centres o les llargues trajectòries d'infants en centres, de vegades pràcticament durant tota la seva infantesa. A banda d'això, el sistema s'hauria de dotar de recursos i mecanismes d'atenció especialitzada per a adolescents amb necessitats específiques per garantir-los la protecció i la recuperació que actualment no obtenen amb els recursos existents.

Com és conegut, la prevalença del risc de pobresa és més elevada entre la població infantil que entre el conjunt de la població, i també l'impacte de la crisi econòmica ha estat més fort entre els infants. Mentre que el risc de pobresa infantil s'ha incrementat quasi dotze punts percentuals, aquest risc en el conjunt de la població s'ha incrementat en menys de quatre punts.

Per això, el Síndic ha proposat que cal establir per norma els mínims considerats essencials per garantir el dret de l'infant a un nivell de vida adequat, determinar la renda de suficiència econòmica que ha de disposar una família per garantir l'accés de qualsevol infant a aquests mínims establerts i crear una prestació específica condicionada a la renda per garantir que les famílies amb infants que no disposen dels ingressos necessaris per satisfer les necessitats essencials puguin disposar d'ingressos equivalents a l'indicador de renda de suficiència de Catalunya corregit.

Quant a l'educació en igualtat d'oportunitats, cal que s'estableixin sistemes d'ajuts, de bonificacions o de tarifació social per garantir l'accés a l'educació als infants de famílies socialment menys afavorides, de manera que cap alumne quedi exclòs de cap àmbit educatiu per raons econòmiques. Especialment, el Síndic ha insistit que cal convocar els ajuts econòmics per als infants socialment desfavorits per garantir l'accés a l'educació infantil de primer cicle i per fomentar l'accés de l'alumnat a les activitats complementàries i extraescolars en igualtat d'oportunitats. També cal remarcar la demanda que es promoguin mesures d'accessibilitat econòmica a les activitats i als serveis de lleure educatiu organitzats per les administracions o per entitats sufragades amb fons públics.

Un altre àmbit en matèria social en què el Síndic ha posat l'accent és el relacionat amb 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 incomprensible, 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 és de l'opinió que el cost dels subministraments dels consumidors vulnerables ha de ser assumit tant pel sistema impositiu com per les

mateixes empreses prestadores i els consums excessius.

Pel que fa al dret a l'habitatge, cal assenyalar que finalment s'ha atès la demanda del Síndic que les corts espanyoles modifiquin la Llei d'hisendes locals per garantir que cap persona que hagi d'encarar una execució hipotecària hagi de fer front a l'impost de la plusvàlua municipal. Aquesta nova regulació també dóna seguretat a molts ajuntaments, que ja havien acceptat el suggeriment del Síndic sobre aquesta qüestió i havien trobat solucions provisionals per evitar que les persones afectades haguessin de fer front a una nova despesa motivada pel pagament d'aquest impost.

La realitat evidencia que cal millorar la gestió i l'adjudicació dels habitatges que integren els parcs públics de les diverses administracions. En aquest context, és injustificada l'existència d'habitatges públics desocupats. Aquesta situació és especialment dramàtica, ja que el nombre d'habitatges socials disponibles no és suficient per atendre totes les peticions que hi ha. El Síndic ha demanat que s'incrementi el parc públic d'habitatges, bé mitjançant la promoció de nous habitatges amb protecció oficial, bé mitjançant la mobilització per al lloguer social d'habitatges actualment desocupats. Cal dir que la cessió que el Síndic va suggerir l'any 2012 de pisos de la SAREB (Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària) per destinar-los a lloguer social ha estat atesa només parcialment, amb un nombre molt inferior al requerit, de manera que continua sent un actiu que les administracions públiques han de tenir en compte per obtenir disponibilitat d'habitatge per al lloguer social. Aquestes mesures s'han de complementar amb una major celeritat en els processos d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial per evitar les situacions d'exclusió residencial actuals, sense menystenir, però, els principis d'igualtat i de lliure concurrència.

De les moltes consultes i queixes rebudes al Síndic en matèria de consum, i havent assenyalat la problemàtica de les persones en situació de vulnerabilitat econòmica pel que fa als subministraments bàsics, es constata el fet 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.

## ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Enguany també cal fer referència a la regulació del dret d'accés a la informació pública. El dia 31 de desembre de 2014 es va publicar la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

El Síndic de Greuges té la funció d'avaluar el compliment de la Llei catalana i emetre un informe anual.

El dret d'accés havia de ser objecte d'una regulació autònoma, justament perquè es tracta d'un veritable dret subjectiu de les persones, i no només d'un instrument de control dels poders públics i de lluita contra la corrupció. Cal assenyalar que tres de les excepcions a l'accés a la informació (concretament, les mencions de "drets fonamentals", "interessos públics o privats protegits expressament per la Llei" i "la informació que tingui expressament la condició de protegida si així ho estableix expressament una norma amb rang de llei") no tenen un equivalent en el Conveni 205 del Consell d'Europa sobre accés a documents públics.

En qualsevol cas, és remarcable que les denegacions d'accés a la informació en mans de les administracions continuen protagonitzant un nombre no menyspreable de queixes a la institució. Aquestes provenen tant de càrrecs electes que volen accedir a la informació per exercir la seva funció de control sobre l'acció de govern en l'àmbit local com de persones que, a títol individual,

volen exercir el seu dret a participar en els afers públics, i a fer-ho de manera informada, o que simplement sol·liciten una informació que afecta la seva esfera privada d'interessos.

## DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

En l'*Informe al Parlament 2013* ja es va dedicar un epígraf a tractar la problemàtica de la incoació i la tramitació dels expedients sancionadors derivats de la campanya d'impagaments dels peatges #Novullpagar.

Al seu dia, el Síndic va recomanar al Departament d'Interior, de qui depèn el Servei Català de Trànsit (SCT), que revisés d'ofici per possible prescripció les denúncies i que s'arxivessin aquelles en les quals la persona identificada com a conductora no reconegués la comissió de la infracció i en les quals l'Administració no disposés de proves clares i definitòries (testimonis, fotografies) que les avalessin. Posteriorment, i un cop conegudes diverses sentències judicials que han estimat les demandes presentades perquè consideren que hi ha una manca de tipicitat de la conducta sancionada, el Síndic va requerir a l'SCT la revocació de totes les sancions imposades. El Síndic de Greuges considera que, en aquest cas, l'Administració també 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.

De l'anàlisi de les respostes rebudes per l'SCT, el Síndic ha pogut comprovar que s'han anul·lat tots els expedients en els quals ha operat la prescripció, i també aquells en els quals no hi havia una prova clara de la comissió de la infracció per part de la persona denunciada.

Per contra, no s'ha rebut una resposta satisfactòria de la Generalitat a la petició de revocació de les sancions imposades en els expedients sancionadors incoats en el marc de la campanya #Novullpagar. El fet que també hi hagi sentències judicials desestimatòries de les demandes presentades no pot ser un impediment per revocar sancions imposades. La dualitat de decisions judicials permet a l'Administració de la Generalitat de Catalunya acollir-se a la més favorable als inte-

ressos dels ciutadans. Altrament, s'està negant la possibilitat de poder optar a una resolució judicial absolutòria als qui no poden assumir el cost que suposa el pagament de les taxes judicials, els honoraris d'advocats i procuradors (sovint més elevat que la mateixa sanció).

Si l'SCT opta finalment per no revocar les sancions imposades, la Generalitat estarà cometent un greuge comparatiu entre ciutadans que és difícilment justificable i només explicable per un acte de voluntat política.

Un altre exemple de mala administració és la tramitació del projecte Castor. En concret, s'han detectat irregularitats des del punt de vista de la legislació d'impacte ambiental de projectes i, entre d'altres, la manca dels informes de risc sísmic en la declaració d'impacte ambiental. En general, se'n desprèn una mala pràctica administrativa, que és especialment flagrant amb relació a la manca de transparència i de resposta de l'Administració de l'Estat pel que fa a l'accés a la informació. Per la seva banda, el Reial decret llei reconeix la indemnització màxima a la concessionària (valor net de les instal·lacions, que s'ha d'abonar d'una sola vegada i en el termini de trenta-cinc dies des de l'entrada en vigor de la norma), sense que en el moment en què es reconeix el dret a compensació es compleixi el requisit d'instal·lacions operatives. Cal destacar que la quantia de la indemnització repercutirà en el rebut del gas dels consumidors durant els pròxims trenta anys, i es podria arribar a incrementar fins a 3.500 milions d'euros, corresponents a la indemnització, el manteniment de la plataforma, el seu possible desmantellament i els interessos bancaris.

El Síndic també ha formulat un seguit de recomanacions adreçades a administracions públiques, d'àmbit europeu, estatal i autonòmic, i a altres institucions, entre les quals destaca la sol·licitud adreçada al Defensor del Poble, al Parlament de Catalunya i al Govern de la Generalitat perquè presentin un recurs d'inconstitucionalitat contra el Reial decret llei. Així mateix, ha demanat a la defensora del poble europeu que sol·liciti a la Comissió Europea que investigui d'ofici si l'actuació de l'Estat espanyol concretada en el Reial decret llei 13/2014 constitueix un ajut d'estat prohibit pel Tractat fundacional de la Unió Europea. A excepció de la defen-

sora del poble, totes aquestes sol·licituds ja han estat ateses.

## LLIBERTATS I QUALITAT DEMOCRÀTICA I INSTITUCIONAL

Al llarg del 2014 el Síndic ha hagut d'abordar queixes relacionades amb la manca de proporcionalitat en l'ús de la força fora de les dependències policials. Es constata que els fets que motiven la denúncia tenen lloc en el moment en què els agents han de reduir una persona al carrer amb caràcter previ a la detenció.

Cal recordar de nou que l'ús de la força en les actuacions policials ha de ser excepcional. L'existència de protocols d'actuació establerts en el cas de detencions i reduccions a la via pública no impedeix que aquests procediments siguin revisats a fons per aconseguir les màximes garanties de seguretat i de salvaguarda dels drets de les persones i per minimitzar-ne els efectes negatius.

L'any 2014 ha finalitzat amb un seguit d'anuncis sobre noves regulacions per part del poder legislatiu espanyol 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 les concrecions d'aquestes mesures i es reserva, si escau, la possibilitat, 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.

Finalment, cal destacar en aquest àmbit que el Síndic va assumir la funció de Comitè de Consultes Ciutadanes de la consulta popular sobre la idoneïtat de les expropiacions de Can Sanpere, a Premià de Mar. El potencial d'innovació democràtica d'una consulta ciutadana és important i caldrà estar atents a instruments democràtics d'aquestes característiques per reforçar la qualitat i la profunditat dels drets democràtics.

## REFLEXIÓ FINAL

Cal valorar positivament la bona col·laboració que tenen les administracions amb el Síndic. Certament, enguany s'ha produït un increment, encara que lleuger, del temps de resolució de les queixes plantejades. En gran part, és atribuïble als terminis emprats per les administracions. Cal tenir present que el 2014 és l'any en què s'ha produït el nombre més alt de tramitacions (un 6,5% d'increment en relació amb el 2013) entre el Síndic i les administracions. L'increment de temps, tot i no ser una bona notícia, no és gaire significatiu (2,6 dies de mitjana). També cal posar en valor el fet que el Síndic no ha apreciat situacions de manca de col·laboració ni voluntat obstaculitzadora per part de cap administració. En el moment d'elaborar aquest informe la institució està pendent de millorar els mecanismes de relació amb algunes administracions amb l'objectiu que donin resposta amb més rapidesa i en millorin la qualitat i que se solucionin de manera immediata els retards que hi ha en la resposta al Síndic d'alguns departaments de la Generalitat i alguns ens locals.

Precisament, en la direcció apuntada de millora del servei, s'ha de valorar positivament el fet que des de finals de novembre del 2014 tots els departaments de la Generalitat de Catalunya puguin rebre les comunicacions del Síndic de manera electrònica. Cal esperar que en els propers mesos es culmini aquest procés, amb la recepció també per part del Síndic de les comunicacions electròniques provinents de la Generalitat, de manera que es doni compliment al que estableix la Llei del Síndic.

L'aspecte altament positiu que cal remarcar pel que fa a la bona col·laboració entre les administracions i empreses supervisades, d'una banda, i el Síndic, de l'altra, és el nombre cada vegada més alt de resolucions del Síndic que s'accepten i que posteriorment es compleixen. És una xifra creixent que posa en valor el sentit d'una institució de defensa de drets en el marc d'un sistema democràtic de govern. Seria llarg i esbiaixat enumerar aquí alguns d'aquests resultats. En qualsevol cas, al capítol IV de l'Informe hi ha més d'un centenar d'exemples de resolucions ja complertes i en la pàgina de la institució (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=221>) es poden trobar en la seva totalitat.

Com a darrer aspecte d'aquesta presentació, cal fer esment de les principals dades obtingudes en la darrera enquesta de coneixement i de valoració de la institució (vegeu l'apartat 2.6 d'aquest informe). D'una banda, 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 en l'actualitat el percentatge de persones de setze anys o més que coneixen o han sentit parlar del Síndic de Greuges és d'un 67,4. D'altra banda, tan important com aquest creixement en el grau de coneixement és la valoració mitjana que rep la institució pel que fa a la seva utilitat. En una escala del 0 al 10, el Síndic rep una nota de 6,6, de manera que millora les dades obtingudes el 2013 i el 2011 (5,9 i 6,3, respectivament). Els resultats de l'enquesta també ajuden a explicar el creixement de les actuacions portades a terme pel Síndic a causa del nombre més alt de queixes rebudes any rere any.

Resta, només, agrair a l'equip humà del Síndic de Greuges de Catalunya la seva professionalitat.

## ■ LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES



## 2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2014

A continuació, es presenten algunes de les dades de l'activitat institucional del Síndic de Greuges per al 2014. Aquestes xifres expliquen de manera sintètica una realitat molt més complexa i rica amb l'objectiu de facilitar-ne la interpretació.

Les xifres recullen els resultats de les actuacions rebudes i iniciades entre l'1 de gener del 2014 fins a finalitzar l'any, i també de manera diferenciada les tramitades, és a dir, totes les que s'han treballat al llarg de l'any, independentment de quan es van iniciar.

El 2014 ha comportat un increment del 7,4% de les queixes en relació amb les

rebudes l'any 2013. Tot i que les consultes continuen sent les actuacions més nombroses, proporcionalment tendeixen a perdre importància a favor de la queixa.

**El 2014 ha comportat un increment del 7,4% de les queixes rebudes**

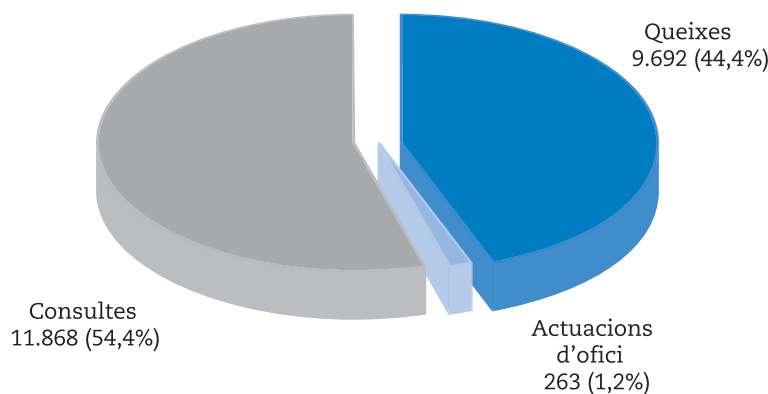
Les dades presentades reflecteixen prou bé l'impacte de crisi econòmica i social i particularment el debilitament continuat des de l'any 2009 dels drets socials.

### 1. Actuacions del Síndic iniciades el 2014

	N	%
■ Queixes	9.692	44,4
■ Actuacions d'ofici	263	1,2
■ Consultes	11.868	54,4
<b>Total</b>	<b>21.823</b>	<b>100</b>

### 2. Actuacions tramitades el 2014

	N	%
Queixes	14.820	54,5
Actuacions d'ofici	523	1,9
Consultes	11.868	43,6
<b>Total</b>	<b>27.211</b>	<b>100</b>



## 2.1. DADES PER MATÈRIA

Prop d'un 40% de totes les queixes i actuacions d'ofici tramitades pel Síndic al llarg del 2014 es corresponen a temàtiques pròpies de les polítiques socials. Aquest és un percentatge molt similar al de l'any anterior.

Seguint amb aquesta anàlisi, el segon grup de matèries pel que fa al volum de tramitació de queixes ha estat el relacionat amb el procediment administratiu, particularment la potestat sancionadora de l'Administració.

Destaca l'increment de les actuacions realitzades en l'àmbit de consum. La supervisió de les empreses que presten serveis d'inte-

rès general és un àmbit incorporat recentment en les funcions de la institució i, tal com mostren les dades, ha experimentat un creixement molt important. El volum 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.

En la resta de matèries, el nombre de queixes s'ha mantingut en paràmetres similars als dels anys anteriors, sense que es pugui observar cap modificació significativa. Cal tornar a evidenciar que les actuacions de cultura i llengua han estat les que menys han ocupat la tasca del Síndic de Greuges, amb un total de queixes que no representa ni el 0,5% del total de les actuacions portades a terme.

## 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
Cultura i llengua	83	0,8	184	1,4	70	0,5	50	0,3	48	0,3
Discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,0
Total	10.868	100	12.969	100	13.452	100	14.354	100	15.343	100

**Prop d'un 40% de totes les actuacions del Síndic es corresponen a polítiques socials**

#### 4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de polítiques socials

<b>4.1. Educació i recerca</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Preinscripció a l'educació i centres	420	22,7	270	23,5	28	30,4	122	20,2
Estudis universitaris i recerca	304	16,5	152	13,2	7	7,6	145	24,0
Beques i ajuts	230	12,5	171	14,9	13	14,1	46	7,6
Drets i deures dels alumnes	199	10,8	98	8,5	9	9,8	92	15,2
Altres ensenyaments	173	9,4	135	11,7	3	3,3	35	5,8
Necessitats educatives especials	140	7,6	87	7,6	6	6,5	47	7,8
Organització i planificació del sistema escolar	117	6,3	98	8,5	15	16,3	4	0,6
Assetjament escolar	117	6,3	58	5,0	1	1,1	58	9,6
Professors	65	3,5	50	4,4	1	1,1	14	2,3
Altres	82	4,4	31	2,7	9	9,8	42	6,9
<b>Total</b>	<b>1.847</b>	<b>100</b>	<b>1.150</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>605</b>	<b>100</b>

<b>4.2. Infància i adolescència</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Drets de les famílies. Subvencions i ajuts	606	32,0	478	42,2	5	3,3	123	20,0
Problemes en les relacions familiars	454	23,9	167	14,8	42	28,2	245	39,8
Problemes de salut i/o de discapacitat en l'infant	226	11,9	158	14,0	15	10,1	53	8,6
Centres de menors	161	8,5	84	7,4	46	30,9	31	5,0
Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	151	8,0	85	7,5	4	2,7	62	10,1
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	143	7,5	76	6,7	5	3,3	62	10,1
Acolliment familiar i adopcions	82	4,3	45	4,0	15	10,1	22	3,5
Menors immigrants no acompanyats	22	1,2	12	1,1	8	5,4	2	0,3
Altres	51	2,7	26	2,3	9	6,0	16	2,6
<b>Total</b>	<b>1.896</b>	<b>100</b>	<b>1.131</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>100</b>	<b>616</b>	<b>100</b>

<b>4.3. Salut</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Gestió dels recursos sanitaris (listes d'espera, tancament de CAP, reducció de personal)	686	41,9	505	57,4	12	46,2	169	23,1
Disconformitat amb el tracte rebut pel pacient	283	17,3	126	14,3	1	3,8	156	21,3
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	237	14,4	77	8,8	-	0,0	160	21,8
Prestacions sanitàries	232	14,2	94	10,7	7	26,9	131	17,9
Dret a l'historial mèdic i testament vital	64	3,9	36	4,1	1	3,8	27	3,7
Salut mental	61	3,7	21	2,4	3	11,6	37	5,0
Altres	75	4,6	20	2,3	2	7,7	53	7,2
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>100</b>	<b>879</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>733</b>	<b>100</b>

<b>4.4. Serveis socials</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Inclusió social (renda mínima d'inserció i prestacions no contributives)	1.760	54,6	1.275	57,4	10	33,3	475	48,9
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	818	25,4	569	25,6	12	40,0	237	24,4
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	612	19,0	365	16,4	8	26,7	239	24,6
Sense llar	27	0,8	12	0,5	-	0	15	1,5
Persones amb addiccions	8	0,2	2	0,1	-	0	6	0,6
<b>Total</b>	<b>3.225</b>	<b>100</b>	<b>2.223</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>972</b>	<b>100</b>

<b>4.5. Treball i pensions</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Prestació d'atur	363	53,8	97	45,3	-	0	266	58,0
Inserció laboral	135	20,0	54	25,2	-	0	81	17,6
Pensió de jubilació	68	10,1	12	5,6	-	0	56	12,2
Incapacitat laboral	41	6,1	16	7,5	-	0	25	5,4
Expedients reguladors d'ocupació	15	2,2	9	4,2	1	50	5	1,1
Altres	53	7,8	26	12,2	1	50	26	5,7
<b>Total</b>	<b>675</b>	<b>100</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>459</b>	<b>100</b>

## 5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit d'administració pública i tributs

<b>5.1. Administració pública</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Procediment sancionador i expropiació forçosa	1.809	41,9	1.111	42,8	5	20,8	693	40,8
Funció pública	788	18,2	572	22,1	6	25,0	210	12,4
Procediment administratiu	776	18,0	403	15,5	7	29,2	366	21,5
Participació ciutadana, política i règim electoral	301	7,0	153	5,9	2	8,3	146	8,6
Responsabilitat patrimonial	262	6,1	150	5,8	2	8,3	110	6,5
Autoritzacions i concessions	220	5,1	93	3,6	-	0,0	127	7,5
Contractació administrativa	65	1,5	47	1,8	1	4,2	17	1,0
Subvencions i ajuts	47	1,1	33	1,3	1	4,2	13	0,8
Patrimoni de l'Administració	46	1,1	31	1,2	-	0,0	15	0,9
<b>Total</b>	<b>4.314</b>	<b>100</b>	<b>2.593</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>1.697</b>	<b>100</b>

<b>5.2. Tributs</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Tributs locals	1.049	72,2	739	83,1	1	33,3	309	55,1
Tributs estatals	270	18,6	68	7,6	1	33,3	201	35,8
Tributs autonòmics	134	9,2	82	9,2	1	33,3	51	9,1
<b>Total</b>	<b>1.453</b>	<b>100</b>	<b>889</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>561</b>	<b>100</b>

## 6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de polítiques territorials

<b>6.1. Medi ambient</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	1.258	64,0	988	67,0	5	71,4	265	54,6
Gestió de residus	237	12,0	204	13,8	-	0,0	33	6,8
Llicències d'activitats	190	9,7	108	7,3	-	0,0	82	16,9
Molèsties o maltractaments d'animals	181	9,2	118	8,0	-	0,0	63	13,0
Arbrat i jardineria pública	37	1,9	19	1,3	-	0,0	18	3,7
Altres	64	3,2	38	2,6	2	28,6	24	5,0
<b>Total</b>	<b>1.967</b>	<b>100</b>	<b>1.475</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>485</b>	<b>100</b>

<b>6.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Mobilitat	393	23,9	287	26,5	-	0,0	106	19,3
Planejament i execució urbanístics	298	18,2	205	18,9	3	37,5	90	16,3
Subvencions i ajuts a l'habitatge (renda bàsica d'emancipació)	278	16,9	163	15,0	2	25,0	113	20,5
Disciplina urbanística i inspecció	268	16,3	213	19,7	-	0,0	55	10,0
Accés i adquisició d'habitatges	169	10,3	92	8,5	2	25,0	75	13,6
Conservació i manteniment d'habitatges	117	7,1	52	4,8	-	0,0	65	11,8
Desnonaments	25	1,5	14	1,3	-	0,0	11	2,0
Altres	94	5,8	57	5,3	1	12,5	36	6,5
<b>Total</b>	<b>1.642</b>	<b>100</b>	<b>1.083</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>551</b>	<b>100</b>

## 7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de consum

	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Telefonia	1.444	33,7	687	28,2	2	7,7	755	41,3
Transports	1.036	24,2	882	36,2	10	38,4	144	7,9
Electricitat	945	22,0	445	18,3	2	7,7	498	27,2
Aigua	383	8,9	215	8,8	2	7,7	166	9,1
Gas	260	6,1	109	4,5	-	0,0	151	8,3
Administració defensa de consumidors	126	2,9	64	2,6	4	15,4	58	3,2
Altres	96	2,2	34	1,4	6	23,1	56	3,0
<b>Total</b>	<b>4.290</b>	<b>100</b>	<b>2.436</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>1.828</b>	<b>100</b>

## 8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	763	45,2	249	34,0	3	2,0	511	63,3
Serveis penitenciaris	497	29,4	346	47,3	23	15,2	128	15,9
Actuació de les forces de seguretat	430	25,4	137	18,7	125	82,8	168	20,8
<b>Total</b>	<b>1.690</b>	<b>100</b>	<b>732</b>	<b>100</b>	<b>151</b>	<b>100</b>	<b>807</b>	<b>100</b>

## 9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de cultura i llengua

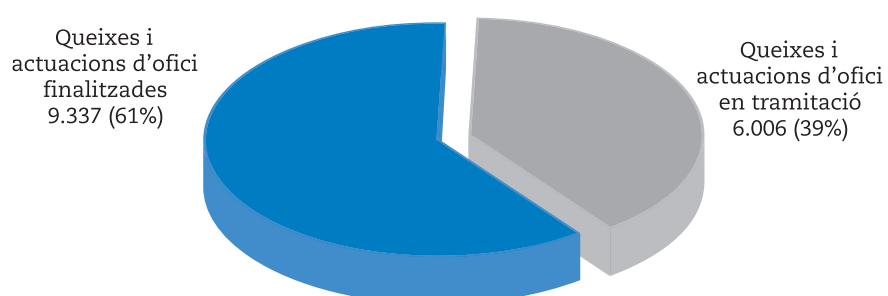
	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	44	44,4	19	41,3	-	0,0	25	49,0
Vulneració dels drets en l'ús del castellà	27	27,3	16	34,8	1	50,0	10	19,6
Vulneració dels drets en l'ús del català	22	22,2	10	21,7	1	50,0	11	21,6
Altres	6	6,1	1	2,2	-	0,0	5	9,8
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

## 10. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de discriminació

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Discriminació per orientació sexual	7	87,5	4	80	1	100	2	100
Discriminació racial	1	12,5	1	20	-	0	-	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

## 2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

### 11. Situació de les queixes i actuacions d'ofici el 31 de desembre de 2014



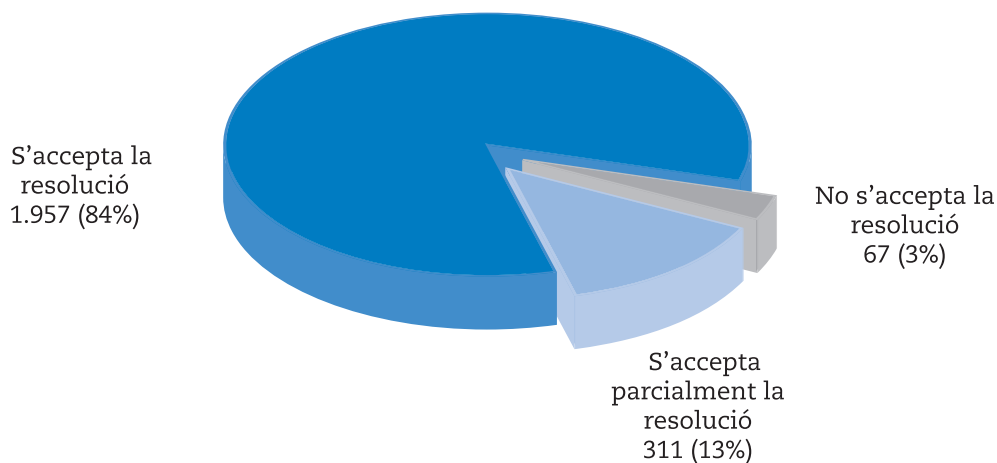
## 12. Queixes i actuacions d'ofici en tramitació el 31 de desembre de 2014

	N	%
Obertura de la queixa	667	11,1
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	189	3,1
Pendent de rebre informació de l'Administració	2.859	47,6
Pendent de resoldre pel Síndic	1.116	18,6
Pendent d'acceptació per l'Administració	846	14,1
Pendent de finalització pel Síndic	329	5,5
<b>Total</b>	<b>6.006</b>	<b>100</b>

El nombre de casos en què l'Administració o l'empresa destinatària de la queixa accepta de manera total o parcial els suggeriments que el Síndic li formula per resoldre el problema que el ciutadà ha confiat al Síndic és significativament elevat. De tots els casos en què el Síndic ha tancat amb una o diverses recomanacions, en un 97% aquestes s'han acceptat. Aquest alt grau d'acceptació manté el nivell assolit l'any anterior i consolida una tendència de

No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten a concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes (6,4%) no s'admeten per alguns dels supòsits que preveu la Llei. De les que s'admeten, que són la gran majoria, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi hagut alguna irregularitat en l'actuació de l'Administració o no.

## 13. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2014



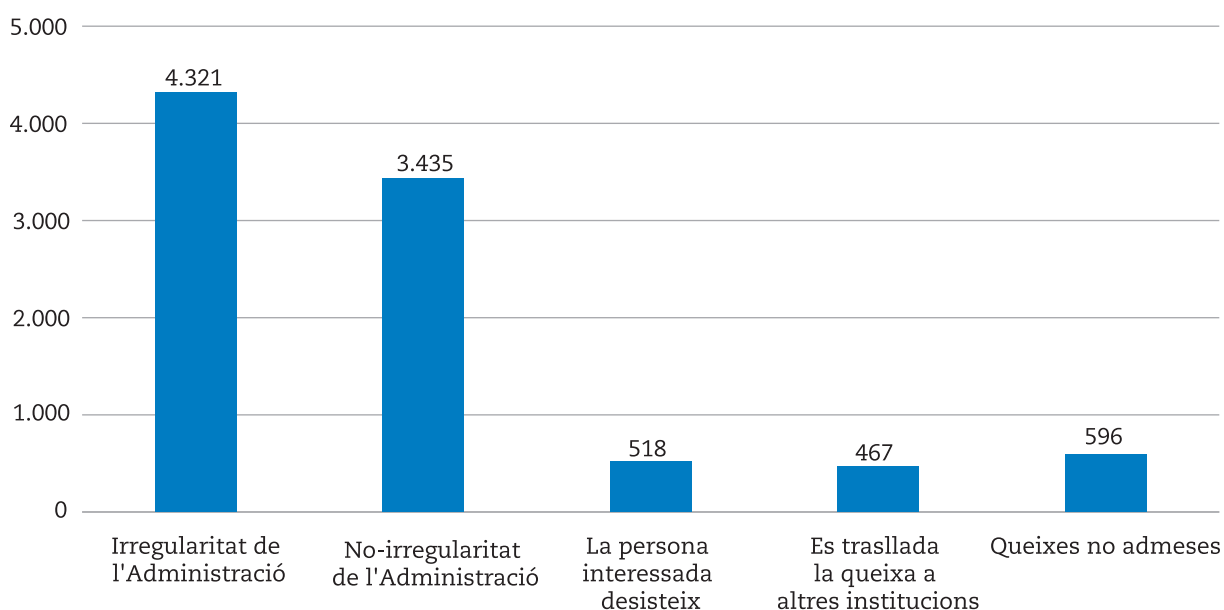
**En un 97% dels casos els suggeriments del Síndic han estat acceptats**

col·laboració entre el Síndic i les administracions i empreses supervisades que és molt positiva per a la garantia efectiva dels drets dels ciutadans. En qualsevol cas, el que és destacable és que només en un 3% dels casos en què el Síndic fa suggeriments amb l'objectiu de trobar una solució als problemes plantejats pel ciutadà, aquests no són acceptats per l'Administració o empresa destinatària.

En un 36,8% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades el 2014, després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració. En un altre percentatge també limitat, al voltant del 5,5%, s'ha produït un desistiment de la persona interessada, i en un altre 5% la queixa ha estat traslladada a altres organismes, per exemple al Defensor del Poble, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a la Fiscalia o als síndics locals.

## 14. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4.321	46,3
No-irregularitat de l'Administració	3.435	36,8
La persona interessada desisteix	518	5,5
Es trasllada la queixa a altres institucions	467	5,0
Queixes no admeses	596	6,4
<b>Total</b>	<b>9.337</b>	<b>100</b>



L'acceptació dels suggeriments és la condició necessària però no suficient perquè es resolgui el problema. Per això, el Síndic també vetlla per garantir-ne la resolució efectiva. Això es fa per mitjà d'un seguiment específic de cada cas, tant amb la persona que ha presentat la queixa com amb l'Administració, un cop transcorregut un temps d'entre tres i nou mesos després que els suggeriments hagin estat acceptats.

En data 31 de desembre de 2014, hi ha 4.254 casos en els quals s'ha emès resolució. D'aquest, un terç (35,2%) encara està en seguiment per verificar-ne el compliment. Dels casos dels quals ja s'ha finalitzat el seguiment (64,8%), cal remarcar que en cap cas s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. Aquesta és una

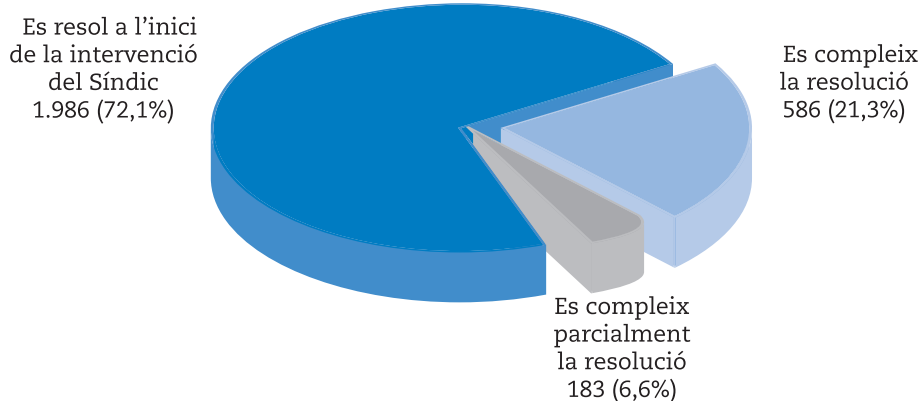
dada especialment remarcable, en la mesura que evidencia l'eficàcia de l'actuació de la institució del Síndic de Greuges. En un 27,9% dels casos s'ha complert la resolució (d'aquests, en 183 casos, poc més del 6%, només de manera parcial) i en el 72,1% restant el problema ja es va resoldre tan bon punt l'Administració va tenir coneixement que el Síndic havia iniciat la investigació. Al llarg del 2014 aquesta circumstància s'ha produït en 1.986 casos.

L'elevat percentatge de solucions que les administracions acaben implantant posa en relleu una vegada més la bona col·laboració que, en general, hi ha entre els organismes supervisats i el Síndic, amb l'objectiu comú de consolidar els principis de bona administració.

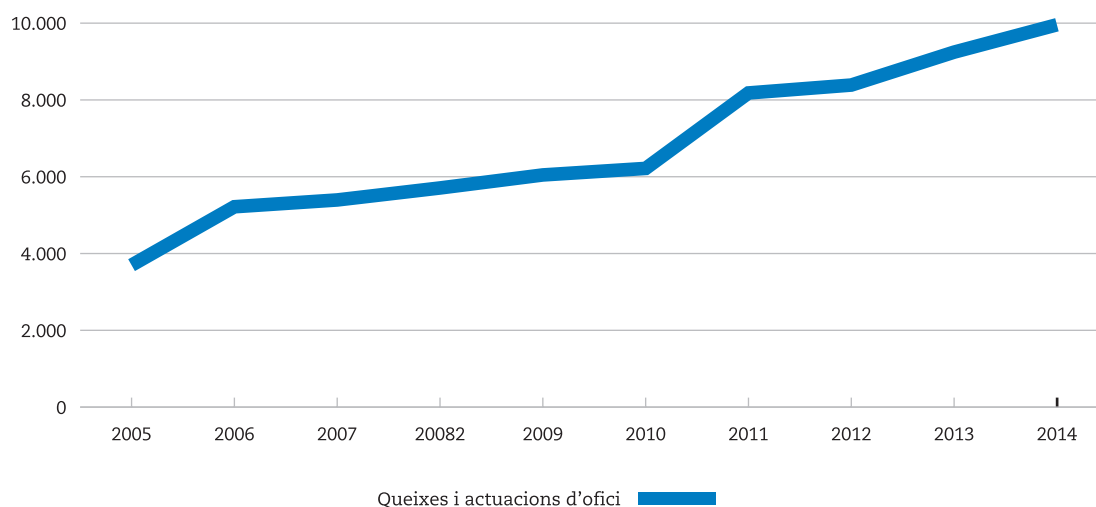
## 15. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2014

	Es resol a l'inici de la intervenció del Síndic		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>314</b>	<b>41,6</b>	<b>124</b>	<b>16,4</b>	<b>3</b>	<b>0,4</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>314</b>	<b>41,6</b>	<b>755</b>	<b>100</b>
Administració pública	232	45,8	89	17,6	2	0,4	-	0,0	183	36,2	506	100
Tributs	82	32,9	35	14,1	1	0,4	-	0,0	131	52,6	249	100
<b>Polítiques socials</b>	<b>886</b>	<b>38,4</b>	<b>307</b>	<b>13,3</b>	<b>170</b>	<b>7,4</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>944</b>	<b>40,9</b>	<b>2.307</b>	<b>100</b>
Educació i recerca	145	33,5	59	13,6	7	1,6	-	0,0	222	51,3	433	100
Infància i adolescència	79	13,6	42	7,3	11	1,9	-	0,0	447	77,2	579	100
Salut	211	81,5	9	3,4	1	0,4	-	0,0	38	14,7	259	100
Serveis socials	439	43,3	194	19,2	151	14,9	-	0,0	229	22,6	1.013	100
Treball i pensions	12	52,2	3	13,0	-	0,0	-	0,0	8	34,8	23	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>267</b>	<b>50,3</b>	<b>96</b>	<b>18,1</b>	<b>3</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>165</b>	<b>31,1</b>	<b>531</b>	<b>100</b>
Medi ambient	100	43,5	44	19,1	-	0,0	-	0,0	86	37,4	230	100
Urbanisme i habitatge	167	55,5	52	17,3	3	1,0	-	0,0	79	26,2	301	100
<b>Consum</b>	<b>463</b>	<b>92,4</b>	<b>15</b>	<b>3,0</b>	<b>3</b>	<b>0,6</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>20</b>	<b>4,0</b>	<b>501</b>	<b>100</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>47</b>	<b>32,2</b>	<b>43</b>	<b>29,5</b>	<b>4</b>	<b>2,7</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>52</b>	<b>35,6</b>	<b>146</b>	<b>100</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>9</b>	<b>64,3</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>28,6</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>1.986</b>	<b>46,7</b>	<b>586</b>	<b>13,8</b>	<b>183</b>	<b>4,3</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1.499</b>	<b>35,2</b>	<b>4.254*</b>	<b>100</b>

\* Aquesta xifra és el resultat de les queixes finalitzades en què s'havia observat irregularitat de l'Administració (vegeu taulela 14 pàgina 24) menys les queixes en què l'Administració no ha acceptat la resolució del Síndic (vegeu gràfic 13 pàgina 23)



## 16. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2014



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Queixes	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024	9.692
Actuacions d'ofici	81	68	96	97	105	121	115	155	219	263
<b>Total</b>	<b>3.698</b>	<b>5.218</b>	<b>5.395</b>	<b>5.707</b>	<b>6.046</b>	<b>6.216</b>	<b>8.180</b>	<b>8.386</b>	<b>9.243</b>	<b>9.955</b>

Es pot afirmar que aquesta col·laboració també creix gràcies a la defensa que els ciutadans fan dels seus drets amb l'ús, entre d'altres, del Síndic de Greuges per presentar les seves queixes perquè estudiï les possibles vulneracions dels drets que s'hagin pogut produir. En aquest punt, cal recordar que el 2014 el nombre de queixes ha crescut en un 7% en relació amb l'any anterior, i un 59% en relació amb el 2010 (inici de l'actual mandat), any en què van ser 6.095.

L'anàlisi de la presentació de les queixes s'ha de complementar amb les consultes que també arriben al Síndic, enguany 11.868. Per disposar de la xifra de les noves actuacions del Síndic el 2014, caldria afegir-hi les actuacions d'ofici, que han estat 263. En total, han estat 21.823 les actuacions obertes el 2014.

Les queixes i consultes tramitades al llarg del 2014 afectaven de manera directa 53.095 persones.

## 17. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2014

	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	41.227
Nombre de persones afectades en les consultes	11.868
<b>Total</b>	<b>53.095</b>

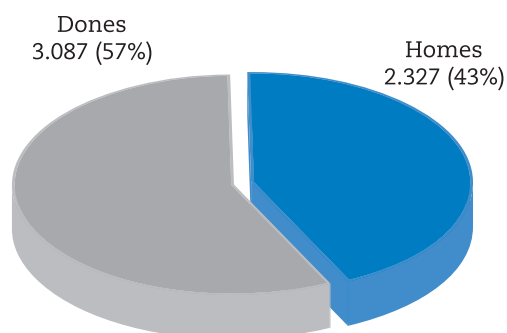
### 2.3. PERFIL DELS USUARIS

Les queixes han estat promogudes indistintament per dones o homes (aquests últims només un 1% per sobre de les dones). Aquesta quasi paritat es modifica a favor d'un nombre més alt de dones quan la queixa té a veure amb alguna problemàtica lligada a les polítiques de benestar o bé de consum. En aquests

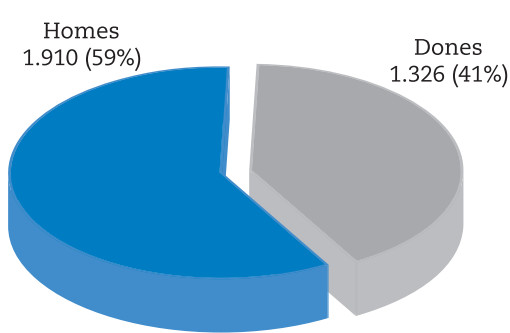
casos, la proporció és de 57% i 54%, respectivament, per a les dones. En canvi, la promoció de la queixa en matèria de seguretat ciutadana (en què cal incloure els interns dels centres penitenciaris) i procediment administratiu, particularment en procediments sancionadors, és marcadament masculina.

### 18. Promotors de queixes tramitades segons gènere i matèria

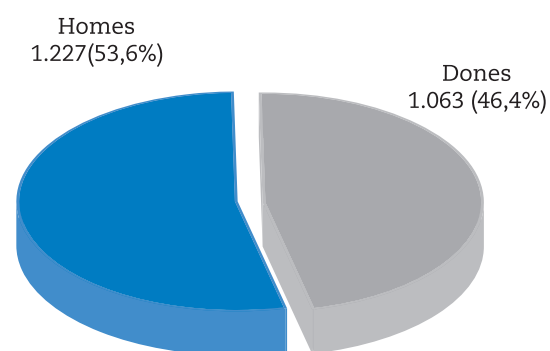
Polítiques socials



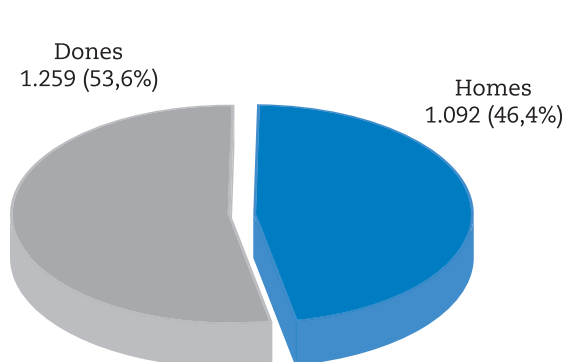
Administració pública i tributs



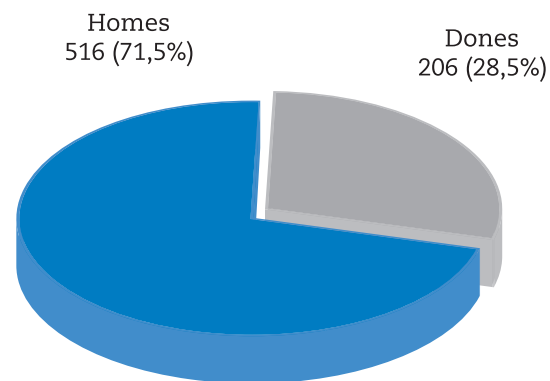
Polítiques territorials



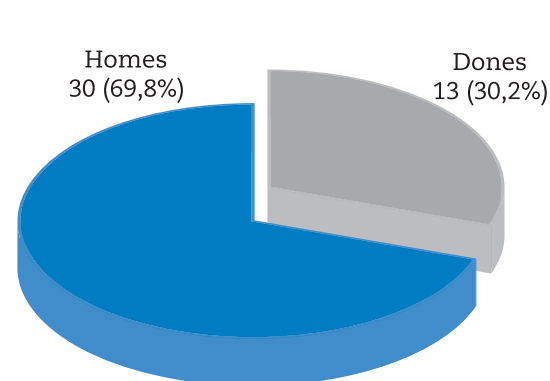
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



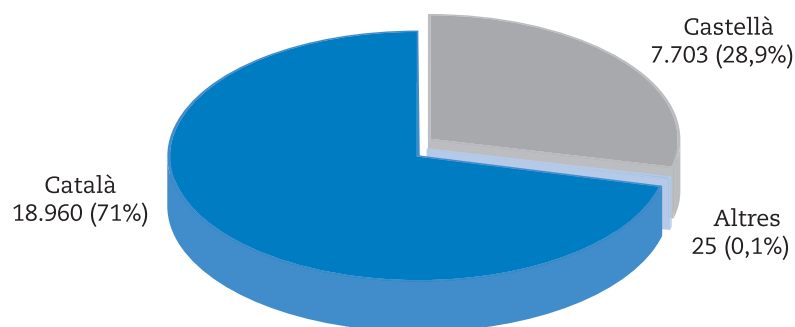
■ Dones  
■ Homes

## 19 Queixes tramitades durant el 2014 per gènere

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>1.326</b>	<b>41,0</b>	<b>1.910</b>	<b>59,0</b>	<b>3.236</b>	<b>100</b>
Administració pública	992	41,7	1.386	58,3	2.378	100
Tributs	334	38,9	524	61,1	858	100
<b>Polítiques socials</b>	<b>3.086</b>	<b>57,0</b>	<b>2.326</b>	<b>43,0</b>	<b>5.412</b>	<b>100</b>
Educació i recerca	648	62,3	392	37,7	1.040	100
Infància i adolescència	658	59,6	446	40,4	1.104	100
Salut	460	53,4	401	46,6	861	100
Serveis socials	1.223	55,6	975	44,4	2.198	100
Treball i pensions	97	46,4	112	53,6	209	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1.063</b>	<b>46,4</b>	<b>1.227</b>	<b>53,6</b>	<b>2.290</b>	<b>100</b>
Medi ambient	627	46,9	709	53,1	1.336	100
Urbanisme i habitatge	436	45,7	518	54,3	954	100
<b>Consum</b>	<b>1.259</b>	<b>53,6</b>	<b>1.092</b>	<b>46,4</b>	<b>2.351</b>	<b>100</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>206</b>	<b>28,5</b>	<b>516</b>	<b>71,5</b>	<b>722</b>	<b>100</b>
Cultura i llengua	13	30,2	30	69,8	43	100
Discriminació	1	50,0	1	50,0	2	100
<b>Total</b>	<b>6.954</b>	<b>49,5</b>	<b>7.102</b>	<b>50,5</b>	<b>14.056</b>	<b>100</b>

## 20. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes tramitades el 2014

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	11.416	77,0	7.544	63,6	18.960	71,0
Castellà	3.392	22,9	4.311	36,3	7.703	28,9
Aranès	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	12	0,1	13	0,1	25	0,1
<b>Total</b>	<b>14.820</b>	<b>100</b>	<b>11.868</b>	<b>100</b>	<b>26.688</b>	<b>100</b>



## 21. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2014

	N	%
Persona física	14.056	94,8
Persona jurídica	764	5,2
<b>Total</b>	<b>14.820</b>	<b>100</b>

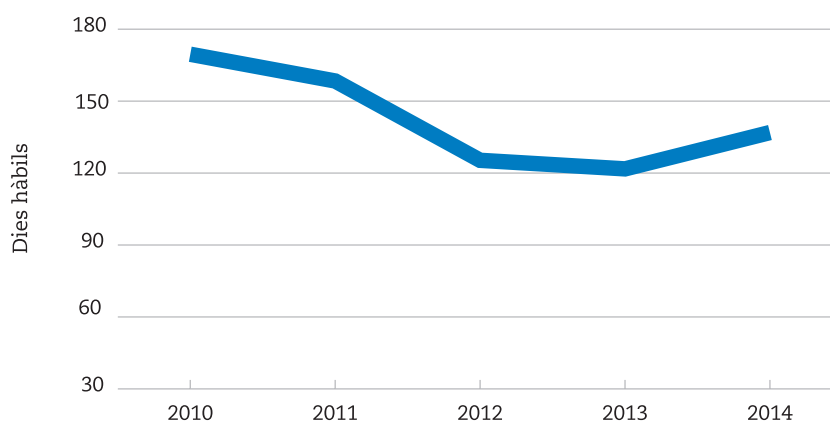
El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats el 2014 s'ha vist incrementat en relació amb el 2012 i el 2013, i s'ha situat en 137 dies, 12 i 15 dies més que els anys anteriors. Si la perspectiva es fixa a l'inici de mandat es pot observar que la reducció ha estat notable: el 2010 es va trigar 169,5 dies de mitjana per tancar 6.094 casos. Tot i això,

la modificació de la tendència descendent és un motiu de valoració negativa, però el Síndic expressa el compromís de buscar una millora dels procediments propis i també de les administracions i empreses supervisades perquè el 2015 es recuperi novament la tendència a la reducció del temps de tramitació per resoldre cada un dels problemes plantejats.

## 22. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any

	2010	2011	2012	2013	2014
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337

\* Dies hàbils



**El temps de resolució de les queixes s'ha situat en 137 dies**

## 23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2014

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	54	0,4	66	0,6	120	0,5
Alt Empordà	349	2,4	127	1,2	476	1,9
Alt Penedès	227	1,5	189	1,7	416	1,6
Alt Urgell	16	0,1	24	0,2	40	0,2
Alta Ribagorça	12	0,1	10	0,1	22	0,1
Anoia	210	1,4	165	1,5	375	1,5
Bages	559	3,8	300	2,8	859	3,4
Baix Camp	235	1,6	167	1,5	402	1,6
Baix Ebre	91	0,6	60	0,6	151	0,6
Baix Empordà	188	1,3	113	1,0	301	1,2
Baix Llobregat	1.451	9,9	1.090	10,0	2.541	10,0
Baix Penedès	284	1,9	200	1,8	484	1,9
Barcelonès	4.767	32,5	4.176	38,4	8.943	35,0
Berguedà	69	0,5	40	0,4	109	0,4
Cerdanya	26	0,2	28	0,3	54	0,2
Conca de Barberà	19	0,1	21	0,2	40	0,2
Garraf	383	2,6	209	1,9	592	2,3
Garrigues	21	0,1	43	0,4	64	0,3
Garrotxa	50	0,3	44	0,4	94	0,4
Gironès	280	1,9	299	2,7	579	2,3
Maresme	774	5,3	695	6,4	1.469	5,8
Montsià	499	3,4	65	0,6	564	2,2
Noguera	22	0,2	15	0,1	37	0,1
Osona	229	1,6	177	1,6	406	1,6
Pallars Jussà	32	0,2	34	0,3	66	0,3
Pallars Sobirà	8	0,1	8	0,1	16	0,1
Pla d'Urgell	57	0,4	34	0,3	91	0,4
Pla de l'Estany	26	0,2	25	0,2	51	0,2
Priorat	7	0,0	7	0,1	14	0,1
Ribera d'Ebre	31	0,2	24	0,2	55	0,2
Ripollès	33	0,2	33	0,3	66	0,3
Segarra	34	0,2	36	0,3	70	0,3
Segrià	409	2,8	125	1,1	534	2,1
Selva	330	2,3	195	1,8	525	2,1

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	13	0,1	8	0,1	21	0,1
Tarragonès	328	2,2	211	1,9	539	2,1
Terra Alta	11	0,1	5	0,0	16	0,1
Urgell	72	0,5	50	0,5	122	0,5
Val d'Aran	15	0,1	10	0,1	25	0,1
Vallès Occidental	1.571	10,8	1.074	9,9	2.645	10,4
Vallès Oriental	859	5,9	680	6,2	1.539	6,0
<b>Total</b>	<b>14.651</b>	<b>100</b>	<b>10.882</b>	<b>100</b>	<b>25.533</b>	<b>100</b>

Origen desconegut de consultes: 880

\* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 14.820 queixes tramitades, 169 no procedeixen de Catalunya d'11.805 consultes, 106 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats



## 2.4. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

En aquest apartat s'analitza per a cada administració, organisme i empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic l'estat de la tramitació i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat. La informació recollida en les taules següents permet veure per a cada administració en quants casos no s'ha detectat cap irregularitat; en quants, sí, i en aquest supòsit en quin grau s'ha acceptat la resolució emesa pel Síndic.

Al final de l'apartat es presenten totes les actuacions que han estat traslladades a altres organismes, bé per qüestions de competència o bé per la voluntat del promotor, com ara el cas dels trasllats als defensors locals.

Les dades mostren que és l'Administració de la Generalitat la principal destinatària de les actuacions del Síndic, amb 6.947 casos. La segueixen les administracions locals, amb 4.170 actuacions. Els ajuntaments, amb 3.695 casos, concentren la majoria de les actuacions dirigides al món local. Cal destacar que dels 947 municipis que té Catalunya, 438 han estat objecte de la supervisió del Síndic a partir d'alguna queixa o actuació d'ofici de la qual eren destinataris.

En el cas de les empreses, són les companyies telefòniques les que aglutinen la major part d'actuacions del Síndic, seguides per les elèctriques. En qualsevol cas, es conclou que les actuacions sobre empreses són les que, amb diferència, presenten menys irregularitats. Un 47,3 % de no-irregularitats, davant d'un 13,8% a la Generalitat i un 31,4% a les administracions locals.

### 24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Departament de la Presidència	23 0,3%	6 26,1%	1 4,4%	8 34,8%	- 0,0%	1 4,4%	7 30,3%	-
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	76 1,1%	25 32,9%	7 9,2%	7 9,2%	1 1,3%	-	36 47,4%	-
Departament de Benestar Social i Família	1.433 20,7%	498 34,8%	170 11,8%	491 34,2%	90 6,3%	1 0,1%	176 12,3%	7 0,5%
Departament de Cultura	184 2,6%	178 96,6%	3 1,6%	-	-	-	3 1,6%	-
Departament d'Economia i Coneixement	110 1,6%	35 31,8%	25 22,7%	19 17,3%	2 1,8%	3 2,7%	21 19,1%	5 4,6%
Departament d'Empresa i Ocupació	1.602 23,1%	672 41,9%	318 19,9%	432 27,0%	10 0,6%	25 1,6%	138 8,6%	7 0,4%
Departament d'Ensenyament	899 12,9%	413 45,9%	159 17,7%	179 19,9%	60 6,7%	5 0,6%	76 8,4%	7 0,8%
Departament de Governació i Relacions Institucionals	155 2,2%	144 92,9%	2 1,3%	1 0,7%	5 3,2%	-	3 1,9%	-
Departament d'Interior	862 12,4%	664 77,0%	21 2,5%	15 1,8%	34 3,9%	1 0,1%	126 14,6%	1 0,1%
Departament de Justícia	317 4,6%	80 25,3%	41 12,9%	41 12,9%	9 2,9%	2 0,6%	144 45,4%	-
Departament de Salut	850 12,2%	506 59,5%	160 18,8%	59 6,9%	10 1,2%	-	112 13,2%	3 0,4%
Departament de Territori i Sostenibilitat	436 6,3%	169 38,8%	67 15,4%	52 11,9%	23 5,3%	1 0,2%	121 27,7%	3 0,7%
<b>Total</b>	<b>6.947</b> <b>100%</b>	<b>3.390</b> <b>48,8%</b>	<b>974</b> <b>14,0%</b>	<b>1.304</b> <b>18,8%</b>	<b>244</b> <b>3,5%</b>	<b>39</b> <b>0,6%</b>	<b>963</b> <b>13,8%</b>	<b>33</b> <b>0,5%</b>

Nota: els percentatges de la columna "Total" sumen 100 en lectura vertical. La resta de percentatges sumen 100 en lectura horitzontal.

## 25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Ajuntaments	3.695 88,6%	1.355 36,7%	473 12,8%	587 15,9%	87 2,3%	25 0,7%	1.138 30,8%	30 0,8%	
Conselh Generau d'Aran	5 0,1%	-	2 40,0%	2 40,0%	-	-	1 20,0%	-	
Consells comarcals	183 4,4%	47 25,7%	12 6,6%	53 29,0%	6 3,3%	1 0,4%	64 35,0%	-	
Diputacions	198 4,7%	54 27,3%	40 20,2%	26 13,1%	7 3,6%	2 1,0%	67 33,8%	2 1,0%	
Entitats metropolitanas	73 1,8%	19 26,0%	8 11,0%	9 12,3%	1 1,4%	-	36 49,3%	-	
Entitats municipals descentralitzades	12 0,3%	7 58,4%	1 8,3%	1 8,3%	-	-	3 25,0%	-	
Mancomunitats	4 0,1%	1 25,0%	-	-	-	-	3 75,0%	-	
<b>Total</b>	<b>4.170</b> <b>100%</b>	<b>1.483</b> <b>35,5%</b>	<b>536</b> <b>12,9%</b>	<b>678</b> <b>16,3%</b>	<b>101</b> <b>2,4%</b>	<b>28</b> <b>0,7%</b>	<b>1.312</b> <b>31,4%</b>	<b>32</b> <b>0,8%</b>	

Nota: els percentatges de la columna "Total" sumen 100 en lectura vertical. La resta de percentatges sumen 100 en lectura horitzontal.

## 25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2014

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abella de la Conca	1	-	-	1	-	-	-	-
Abrera	10	4	-	3	2	-	-	1
Àger	1	1	-	-	-	-	-	-
Agramunt	3	-	-	-	-	-	3	-
Aiguamúrcia	2	1	-	-	1	-	-	-
Aiguaviva	2	2	-	-	-	-	-	-
Aitona	2	1	-	-	-	-	1	-
Albatàrrec	1	1	-	-	-	-	-	-
Albesa	1	-	-	1	-	-	-	-
Albi, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Albinyana	3	-	-	-	-	1	2	-
Albiol, l'	1	-	1	-	-	-	-	-
Alcanar	9	4	1	-	-	-	4	-
Alcarràs	3	-	-	2	-	-	1	-
Alcoletge	1	-	1	-	-	-	-	-
Alcover	3	2	-	1	-	-	-	-
Aldea, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	-	1	-	-	-	-	-
Alella	4	2	-	1	-	-	1	-
Alfarràs	5	3	-	-	-	-	2	-
Alguaire	1	-	-	-	-	-	1	-
Almacelles	3	-	-	3	-	-	-	-
Almenar	1	-	-	-	-	-	1	-
Alp	3	1	1	-	-	-	1	-
Altafulla	1	1	-	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	3	2	-	1	-	-	-	-
Ametlla del Vallès, l'	2	-	-	2	-	-	-	-
Ampolla, l'	6	2	-	1	-	-	3	-
Amposta	8	2	1	1	-	1	3	-
Anglès	3	1	2	-	-	-	-	-
Anglesola	1	-	-	-	1	-	-	-
Arboç, l'	4	2	-	2	-	-	-	-
Arbúcies	8	6	1	1	-	-	-	-
Arenys de Mar	8	2	-	3	-	-	2	1

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Arenys de Munt	5	2	-	-	-	-	3	-
Argençola	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	6	-	-	4	-	-	2	-
Armentera, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Artés	6	2	1	1	-	-	1	1
Artesa de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	2	-	-	-	1	-	1	-
Avinyó	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	91	50	10	7	2	2	20	-
Badia del Vallès	4	3	-	-	-	-	1	-
Balaguer	3	-	-	2	-	-	1	-
Balenya	3	1	2	-	-	-	-	-
Balsareny	2	2	-	-	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	2	-	1	1	-	-	-	-
Banyoles	3	-	-	1	-	-	2	-
Barbens	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà del Vallès	25	10	2	2	1	-	10	-
Barcelona	746	315	129	69	18	1	211	3
Bausen	1	-	1	-	-	-	-	-
Begues	3	1	1	-	-	-	1	-
Begur	4	2	-	-	-	-	2	-
Bellcaire d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellvei	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	4	2	-	2	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	12	4	1	2	-	-	5	-
Bigues i Riells	15	11	-	2	-	-	2	-
Bisbal del Penedès, la	3	-	1	-	-	-	1	1
Bisbal d'Empordà, la	8	2	-	3	-	1	2	-
Biure	1	-	-	-	-	-	1	-
Blanes	38	21	5	3	-	-	9	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Bordils	3	1	-	-	-	-	2	-
Borges Blanques, les	2	-	1	-	-	-	1	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	2	-	1	1	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	-	-	-	1	-
Cabanes	2	2	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	2	1	-	1	-	-	-	-
Cabrera de Mar	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrils	1	-	-	-	-	-	1	-
Cadaqués	2	-	1	-	1	-	-	-
Calafell	22	4	5	9	1	-	3	-
Caldes de Malavella	6	4	-	-	-	-	2	-
Caldes de Montbui	6	-	-	-	1	-	5	-
Caldes d'Estrac	8	3	1	2	-	-	2	-
Calella	14	2	4	4	-	-	4	-
Callús	3	-	1	1	-	-	1	-
Calonge	15	5	-	3	-	1	6	-
Camarles	3	3	-	-	-	-	-	-
Cambrils	18	10	1	2	-	1	4	-
Campelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Camprodon	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet de Mar	7	1	-	3	1	-	2	-
Canonja, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Canovelles	10	6	-	2	-	-	2	-
Cànoves i Samalús	2	1	1	-	-	-	-	-
Canyelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Capellades	16	11	1	1	-	-	3	-
Capmany	2	2	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	20	13	2	-	-	-	5	-
Cardona	3	1	1	1	-	-	-	-
Cassà de la Selva	3	1	-	-	-	-	1	1
Casserres	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellar del Vallès	17	3	1	6	-	-	7	-
Castellbell i el Vilar	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Castellbisbal	3	1	1	-	-	-	1	-
Castelldefels	27	10	2	2	-	-	13	-
Castellet i la Gornal	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellfollit del Boix	1	-	-	-	-	1	-	-
Castelló d'Empúries	8	3	-	2	-	-	2	1
Castell-Platja d'Aro	16	8	-	2	1	-	5	-
Castellterçol	4	-	-	1	-	-	2	1
Castellvell del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	3	3	-	-	-	-	-	-
Catllar, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Centelles	6	2	-	1	1	-	2	-
Cerdanyola del Vallès	21	6	-	3	-	-	11	1
Cervelló	15	4	2	6	-	-	1	2
Cervera	5	1	1	-	-	-	3	-
Cervià de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Cistella	1	-	-	-	-	-	1	-
Coll de Nargó	1	1	-	-	-	-	-	-
Collbató	1	-	-	1	-	-	-	-
Constantí	2	1	-	-	-	-	1	-
Corbera de Llobregat	21	7	2	-	-	1	11	-
Cornellà de Llobregat	22	11	1	4	-	-	6	-
Cornellà del Terri	1	-	1	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	1	1	-	-	-	-	-	-
Cubelles	22	14	-	3	-	-	5	-
Cunit	30	14	2	4	3	-	7	-
Darnius	1	-	-	1	-	-	-	-
Deltebre	3	1	1	-	-	-	1	-
Dosrius	2	2	-	-	-	-	-	-
Duesaigües	1	-	-	1	-	-	-	-
Escala, l'	8	4	-	1	1	-	2	-
Esparreguera	26	12	1	4	-	-	9	-
Espluga de Francolí, l'	2	-	-	1	1	-	-	-
Esplugues de Llobregat	10	3	1	2	-	-	4	-
Esponellà	1	-	1	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Estaràs	1	1	-	-	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	4	2	1	1	-	-	-	-
Falset	1	-	-	-	-	-	1	-
Farrera	2	-	-	-	1	-	1	-
Fatarella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Figaró-Montmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Figueres	18	9	4	4	-	-	1	-
Flix	3	-	1	1	-	-	1	-
Fogars de Montclús	2	-	-	1	-	-	1	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	1	-	-	1	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Font-rubí	1	1	-	-	-	-	-	-
Forallac	1	-	1	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	15	4	2	2	1	-	6	-
Fuliola, la	3	-	2	-	-	-	1	-
Garcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	10	5	1	1	-	-	3	-
Garrigoles	1	-	-	1	-	-	-	-
Gavà	19	7	1	2	-	3	6	-
Gavet de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Gelida	5	1	1	1	-	-	2	-
Girona	21	8	3	2	-	-	8	-
Gironella	3	2	-	-	-	-	1	-
Golmés	1	1	-	-	-	-	-	-
Granadella, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Granollers	31	8	7	8	-	-	8	-
Granyena de les Garrigues	1	-	-	-	1	-	-	-
Gualba	2	2	-	-	-	-	-	-
Guimerà	2	1	1	-	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Guissona	1	-	-	-	1	-	-	-
Horta de Sant Joan	1	1	-	-	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	60	17	8	12	1	-	22	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Hostalets de Pierola, els	7	2	2	1	-	1	1	-
Igualada	13	3	-	3	1	-	6	-
Isona i Conca Dellà	1	-	-	1	-	-	-	-
Jonquera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Jorba	1	-	1	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	1	1	-	-	-	-	-	-
Linyola	3	-	-	1	-	-	2	-
Llagosta, la	21	3	-	-	-	-	18	-
Llagostera	6	1	1	-	-	-	4	-
Llançà	3	2	-	1	-	-	-	-
Llavorsí	1	-	1	-	-	-	-	-
Lleida	24	14	2	2	-	-	6	-
Lliçà d'Amunt	8	3	1	-	-	-	4	-
Lliçà de Vall	2	-	-	1	-	-	1	-
Llinars del Vallès	4	1	2	1	-	-	-	-
Llívia	2	1	-	1	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	34	-	-	1	-	-	33	-
Lloret de Mar	12	5	1	1	-	-	5	-
Maçanet de la Selva	11	8	-	-	-	-	3	-
Malgrat de Mar	5	1	-	1	-	-	3	-
Manlleu	3	-	2	-	-	-	1	-
Manresa	21	11	-	3	1	-	6	-
Marganell	1	-	1	-	-	-	-	-
Martorell	7	2	-	3	-	-	2	-
Martorelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Masllorenç	1	-	-	1	-	-	-	-
Masnou, el	16	4	3	2	1	2	4	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	9	2	1	4	-	-	2	-
Massanes	3	-	-	-	-	-	3	-
Matadepera	3	-	-	-	-	1	2	-
Mataró	30	8	6	4	-	1	11	-
Mediona	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Moià	3	2	1	-	-	-	-	-
Molins de Rei	9	4	-	3	-	-	2	-
Mollerussa	6	2	-	2	-	-	2	-
Mollet del Vallès	22	9	1	2	1	-	9	-
Monistrol de Montserrat	2	1	-	-	-	-	1	-
Montblanc	4	1	-	1	-	-	2	-
Montcada i Reixac	43	11	24	4	-	-	4	-
Montesquiu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgat	17	9	4	1	-	-	3	-
Montmell, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Montmeló	8	4	-	2	-	-	2	-
Montornès del Vallès	6	2	-	2	-	-	2	-
Mont-roig del Camp	5	2	2	1	-	-	-	-
Montseny	3	3	-	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	4	-	-	1	-	-	3	-
Morell, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Mura	1	-	-	1	-	-	-	-
Naut Aran	1	-	-	-	1	-	-	-
Navàs	2	1	-	-	-	-	1	-
Nulles	1	-	-	-	-	-	1	-
Òdena	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	7	-	-	2	2	-	3	-
Olesa de Bonesvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	10	3	-	2	-	-	5	-
Olivella	3	1	1	-	-	-	1	-
Olost	1	-	-	-	-	-	-	1
Olot	13	3	3	1	-	-	6	-
Olvan	1	1	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Palafolls	8	3	1	3	-	-	1	-
Palafrugell	7	3	-	1	-	-	2	1
Palamós	9	4	1	1	-	-	2	1
Palau de Santa Eulàlia	1	-	-	-	-	-	1	-
Palau-saverdera	2	2	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Palau-solità i Plegamans	7	3	1	1	-	-	2	-
Pallaresos, els	2	-	-	1	1	-	-	-
Pallejà	7	2	2	2	-	-	1	-
Palma de Cervelló, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Pals	1	1	-	-	-	-	-	-
Papiol, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Parets del Vallès	9	5	1	-	-	-	3	-
Parlavà	1	1	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	1	-	-	-	-	-	1	-
Pera, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Peralada	1	1	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	1	-	1	-	-	-	-	-
Piera	15	5	3	2	-	-	5	-
Pineda de Mar	16	4	3	2	-	-	7	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	3	2	-	1	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornés, la	4	1	-	1	-	-	2	-
Pobla de Segur, la	3	2	1	-	-	-	-	-
Pont de Suert, el	4	4	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	154	1	1	78	-	-	74	-
Ponts	1	1	-	-	-	-	-	-
Port de la Selva, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	24	5	1	3	1	-	14	-
Prats de Lluçanès	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixens	1	-	1	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	9	2	-	3	-	-	4	-
Premià de Mar	15	6	1	1	-	-	7	-
Puigcerdà	5	4	-	1	-	-	-	-
Puigpelat	1	-	-	-	-	-	1	-
Rabós	2	2	-	-	-	-	-	-
Rasquera	1	1	-	-	-	-	-	-
Rellinars	1	-	1	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Reus	21	5	1	5	-	1	9	-
Riba-roja d'Ebre	3	1	2	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	-	-	-	-	-	1	-
Ribes de Freser	3	1	-	1	-	-	1	-
Riells i Viabrea	3	1	2	-	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Ripoll	10	4	1	2	-	-	3	-
Ripollet	10	3	2	2	-	-	3	-
Riudarenes	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	2	1	-	-	-	-	1	-
Riudoms	6	3	-	-	1	-	2	-
Roca del Vallès, la	23	10	7	2	-	-	4	-
Roda de Barà	2	1	-	1	-	-	-	-
Roda de Ter	2	1	-	1	-	-	-	-
Rodonyà	3	-	1	1	-	-	1	-
Roquetes	4	1	-	1	-	-	2	-
Roses	16	8	-	4	-	-	4	-
Rubí	22	9	1	3	1	-	8	-
Rupit i Pruit	1	-	-	-	1	-	-	-
Sabadell	42	9	4	7	1	-	17	4
Saldes	1	1	-	-	-	-	-	-
Sallent	1	-	1	-	-	-	-	-
Salou	10	3	2	2	-	-	3	-
Salt	17	6	-	2	1	-	8	-
Sant Adrià de Besòs	49	11	24	8	-	-	6	-
Sant Andreu de la Barca	19	7	3	1	1	-	7	-
Sant Andreu de Llavaneres	17	7	-	6	-	-	4	-
Sant Antoni de Vilamajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	15	5	1	4	-	1	4	-
Sant Boi de Lluçanès	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Carles de la Ràpita	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Cebrià de Vallalta	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Celoni	13	4	2	2	-	-	5	-
Sant Climent de Llobregat	3	-	-	-	1	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Cugat del Vallès	27	7	6	5	3	-	6	-
Sant Cugat Sesgarrigues	1	-	-	-	-	1	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	8	3	-	5	-	-	-	-
Sant Feliu de Buixalleu	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	3	-	-	2	-	-	1	-
Sant Feliu de Guíxols	7	4	1	-	1	-	1	-
Sant Feliu de Llobregat	13	3	1	3	1	-	5	-
Sant Ferriol	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	5	1	2	1	-	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	2	-	-	1	-	-	1	-
Sant Hilari Sacalm	5	3	-	2	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	4	3	-	-	-	-	1	-
Sant Joan de Vilatorrada	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Joan Despí	13	3	5	2	-	-	3	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Just Desvern	11	1	2	3	-	1	4	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	16	6	1	3	-	-	6	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	2	1	1	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	6	1	-	-	-	-	5	-
Sant Quintí de Mediona	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	12	4	1	1	1	-	5	-
Sant Quirze Safaja	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Ramon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	9	2	2	1	-	-	4	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Vicenç de Castellet	3	1	2	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Montalt	5	1	1	-	1	-	2	-
Sant Vicenç de Torelló	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	13	5	1	1	-	-	6	-
Santa Bàrbara	2	-	-	1	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	3	2	-	-	-	-	1	-
Santa Coloma de Farners	7	2	1	1	-	-	2	1
Santa Coloma de Gramenet	38	11	5	3	2	-	17	-
Santa Cristina d'Aro	4	2	1	-	-	-	1	-
Santa Eulàlia de Ronçana	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Margarida de Montbui	4	-	1	-	-	-	3	-
Santa Maria de Palautordera	3	-	2	-	-	-	1	-
Santa Oliva	2	1	-	-	-	-	-	1
Santa Pau	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Perpètua de Mogoda	12	4	-	2	-	-	6	-
Santa Susanna	1	-	-	1	-	-	-	-
Santpedor	2	1	-	1	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	1	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Selva de Camp, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Sentmenat	12	5	2	2	-	-	3	-
Seròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Seva	3	2	-	-	-	-	1	-
Sils	4	-	1	2	-	-	1	-
Sitges	33	12	3	4	1	-	12	1
Soleràs, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Solivella	1	-	-	1	-	-	-	-
Solsona	1	1	-	-	-	-	-	-
Sort	2	2	-	-	-	-	-	-
Soses	2	2	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Subirats	2	2	-	-	-	-	-	-
Sunyer	2	-	-	1	-	-	1	-
Tagamanent	1	1	-	-	-	-	-	-
Talavera	1	-	-	-	-	-	1	-
Taradell	2	-	-	1	-	-	1	-
Tarragona	48	16	7	14	1	-	10	-
Tàrrrega	14	1	1	7	-	-	5	-
Teià	8	4	1	2	-	-	1	-
Terrassa	48	18	7	3	2	-	18	-
Tiana	2	1	-	-	1	-	-	-
Tivenys	2	1	-	-	1	-	-	-
Tona	2	1	1	-	-	-	-	-
Torà	1	-	-	1	-	-	-	-
Tordera	12	1	1	1	4	-	5	-
Torelló	11	3	2	2	-	-	4	-
Torre de Claramunt, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Torredembarra	26	15	2	2	2	1	2	2
Torrelles de Foix	7	2	-	3	1	-	1	-
Torrelles de Llobregat	5	4	-	1	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	2	-	-	1	-	-	-	1
Torroella de Montgrí	6	2	2	-	-	-	1	1
Tortosa	9	5	3	1	-	-	-	-
Tossa de Mar	8	3	4	1	-	-	-	-
Tremp	3	-	1	1	-	-	1	-
Ullà	2	1	-	1	-	-	-	-
Ullastret	1	1	-	-	-	-	-	-
Ulldecona	2	1	-	1	-	-	-	-
Vacarisses	8	4	2	-	1	-	1	-
Vall de Bianya, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Cardós	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallgorguina	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallirana	12	4	2	-	-	-	6	-
Vall-Llobrega	2	2	-	-	-	-	-	-
Vallromanes	1	-	1	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Valls	11	3	1	3	-	-	4	-
Valls d'Aguilar, les	1	-	-	-	-	-	-	1
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	3	-	-	2	-	-	1	-
Vendrell, el	57	29	7	5	1	-	14	1
Vic	12	1	3	2	-	-	6	-
Vidreres	10	3	4	2	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	7	4	-	-	-	-	3	-
Vilabella	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladecans	11	3	3	1	-	-	4	-
Viladecavalls	2	-	1	1	-	-	-	-
Viladrau	4	4	-	-	-	-	-	-
Vilafant	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	6	1	-	-	-	-	5	-
Vilajuïga	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilaller	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilallonga de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	3	-	-	-	-	-	3	-
Vilanova de Segrià	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	6	2	-	2	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	6	2	2	1	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	33	8	1	6	3	2	13	-
Vila-seca	8	4	-	3	-	-	1	-
Vilassar de Dalt	6	-	1	2	1	-	2	-
Vilassar de Mar	15	5	-	2	-	-	8	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	-	-	1	-
Vimbodí i Poblet	3	1	-	-	-	-	2	-
Vinaixa	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	-	-	-	-	-	-	1
Xerta	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>3.695</b>	<b>1.355</b>	<b>473</b>	<b>587</b>	<b>87</b>	<b>25</b>	<b>1.138</b>	<b>30</b>

## 25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2014

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alt Camp	2	-	-	1	-	-	1	-
Alt Empordà	9	3	-	2	-	-	4	-
Alt Penedès	6	-	-	1	1	-	4	-
Alt Urgell	3	-	1	1	-	-	1	-
Alta Ribagorça	6	3	-	2	-	-	1	-
Anoia	8	4	2	1	-	-	1	-
Bages	6	1	-	2	1	-	2	-
Baix Camp	4	1	1	1	-	-	1	-
Baix Ebre	2	-	-	1	-	-	1	-
Baix Empordà	5	1	-	3	-	-	1	-
Baix Llobregat	3	-	-	1	-	-	2	-
Baix Penedès	3	1	-	1	1	-	-	-
Barcelonès	12	4	2	2	1	-	3	-
Berguedà	3	1	-	1	-	-	1	-
Cerdanya	3	-	-	1	-	-	2	-
Conca de Barberà	3	-	-	1	-	-	2	-
Garraf	5	1	2	2	-	-	-	-
Garrigues	2	1	-	1	-	-	-	-
Garrotxa	5	4	-	-	-	-	1	-
Gironès	3	1	1	1	-	-	-	-
Maresme	8	2	-	6	-	-	-	-
Montsià	2	-	-	1	-	-	1	-
Noguera	1	-	-	1	-	-	-	-
Osona	4	-	-	1	1	-	2	-
Pallars Jussà	4	1	1	1	-	-	1	-
Pallars Sobirà	3	-	-	1	-	-	2	-
Pla d'Urgell	2	1	-	-	-	-	1	-
Pla de l'Estany	3	-	-	1	-	-	2	-
Priorat	5	-	-	2	-	-	3	-
Ribera d'Ebre	2	-	-	1	-	-	1	-

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ripollès	2	-	-	1	-	-	1	-
Segarra	4	1	-	2	--	-	1	-
Segrià	5	1	-	1	-	-	3	-
Selva	19	4	1	2	1	1	10	-
Solsonès	2	-	-	1	-	-	1	-
Tarragonès	4	-	1	2	-	-	1	-
Terra Alta	2	-	-	1	-	-	1	-
Urgell	4	2	-	-	-	-	2	-
Vallès Occidental	9	7	-	-	-	-	2	-
Vallès Oriental	5	2	-	2	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>0</b>

### 25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2014

Diputacions	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Barcelona	139	41	27	14	5	1	51	-
Girona	15	5	5	1	-	-	4	-
Lleida	9	3	2	3	-	-	1	-
Tarragona	35	5	6	8	2	1	11	2
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>67</b>	<b>2</b>

### 25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Àrea Metropolitana de Barcelona	71	19	8	9	1	-	34	-
Institut Metropolità del Taxi	2	-	-	-	-	-	2	-
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>

## 25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2014

Entitats municipals descentralitzades	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Àreu	1	1	-	-	-	-	-	-
Arties e Garós	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaterra	2	1	-	-	-	-	1	-
Bítem	3	1	-	1	-	-	1	-
Campredó	1	1	-	-	-	-	-	-
Guàrdia d'Ares, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Picamoixons	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de la Font, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Valldoreix	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

## 25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mancomunitat d'Abastament d'Aigua del Solsonès	1	-	-	-	-	-	1	-
Mancomunitat INTERMUNICIPAL Voluntària la Plana	2	-	-	-	-	-	2	-
Mancomunitat INTERMUNICIPAL del Penedès i Garraf	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

## 26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	18	6	2	7	-	-	3	-
Universitat de Barcelona (UB)	16	5	-	3	2	-	6	-
Universitat de Girona (UdG)	7	4	-	-	-	-	3	-
Universitat de Lleida (UdL)	2	1	-	-	-	-	1	-
Universitat de Vic (UVIC)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universitat Internacional de Catalunya (UIC)	1	-	-	-	-	-	1	-
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	5	2	-	1	-	-	2	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	10	4	3	-	-	-	3	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	7	2	1	1	-	-	3	-
Universitat Ramon Llull (URL)	1	-	-	-	-	-	1	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	7	3	-	2	-	-	2	-
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>

## 27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	6	5	-	-	-	1	-	-
Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya (CICAC)	2	2	-	-	-	-	-	-
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	9	1	2	-	-	-	6	-
Col·legi d'Advocats de Figueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Advocats de Granollers	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Lleida	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Manresa	3	2	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Mataró	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	3	2	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tortosa	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Vic	1	-	-	-	-	-	1	-
Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya	9	-	-	9	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Geòlegs	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Metges de Barcelona	7	5	-	1	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Tarragona	4	4	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Notaris de Catalunya	1	-	-	1	-	-	-	-
Col·legi de Registradors	1	-	-	1	-	-	-	-
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	5	-	3	-	-	-	2	-
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

## 28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	686	673	3	4	-	-	6	-
Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM). Camp de Tarragona	2	-	-	-	-	1	1	-
ConSORCI Administració Oberta de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
ConSORCI d'Acció Social de la Garrotxa	1	-	-	-	-	-	1	-
ConSORCI d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI de Benestar Social de la Selva	4	2	-	-	-	-	2	-
ConSORCI de Benestar Social Gironès-Salt	3	1	-	1	-	-	1	-
ConSORCI de les Biblioteques de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-
ConSORCI de l'Habitatge de Barcelona	33	7	7	1	-	-	18	-
ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona	36	10	-	7	-	-	19	-
ConSORCI d'Educació de Barcelona	107	59	10	16	10	1	11	-
ConSORCI d'Osona de Serveis Socials	1	-	-	-	-	-	1	-
ConSORCI del Barri de la Mina	24	3	-	18	-	-	3	-
ConSORCI per a la Formació Contínua de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI Sanitari Terrassa	3	1	2	-	-	-	-	-
ConSORCI Sanitari del Garraf	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès	2	-	-	2	-	-	-	-
Fira Internacional de Barcelona	3	-	1	-	-	-	2	-
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>759</b>	<b>23</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>0</b>

## 29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Companyies d'aigües	42 4,2%	4 9,5%	12 28,6%	1 2,4%	-	-	25 59,5%	-
Companyies de gas	63 6,3%	9 14,3%	20 31,7%	3 4,8%	1 1,6%	-	30 47,6%	-
Companyies elèctriques	318 31,9%	81 25,5%	84 26,4%	-	1 0,3%	1 0,3%	148 46,6%	3 0,9%
Companyies telefòniques	568 57,0%	52 9,2%	245 43,1%	7 1,2%	-	1 0,2%	263 46,3%	-
Companyies de transport	6 0,6%	-	-	-	-	-	5 83,3%	1 16,7%
<b>Total</b>	<b>997 100%</b>	<b>146 14,6%</b>	<b>361 36,2%</b>	<b>11 1,1%</b>	<b>2 0,2%</b>	<b>2 0,2%</b>	<b>471 47,3%</b>	<b>4 0,4%</b>

Nota: els percentatges de la columna "Total" sumen 100 en lectura vertical. La resta de percentatges sumen 100 en lectura horitzontal.

### 29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Aigües de Barcelona (AGBAR)	41	4	12	1	-	-	24	-
Aigües de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>

## 29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Gas Natural - Fenosa	63	9	20	3	1	-	30	-
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>

## 29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Endesa	296	73	79	-	1	1	139	3
E-On Comercializadora	3	3	-	-	-	-	-	-
Galp Energía España, SAU	1	-	-	-	-	-	1	-
Red Eléctrica de España	1	-	-	-	-	-	1	-
Iberdrola	17	5	5	-	-	-	7	-
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>148</b>	<b>3</b>

## 29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Jazztel	29	6	18	-	-	-	5	-
ONO	22	5	9	3	-	-	5	-
Orange	108	21	51	2	-	-	34	-
Telefónica España SAU	397	17	162	2	-	1	215	-
Vodafone Catalunya	41	9	23	-	-	-	9	-
<b>Total</b>	<b>568</b>	<b>52</b>	<b>245</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>263</b>	<b>0</b>

### 29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	6	-	-	-	-	-	5	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

### 30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2014

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
AICEC - ADICAE	1	-	1	-	-	-	-	-
Consell Esportiu de l'Alt Empordà	1	1	-	-	-	-	-	-
Escal UGS, SL	1	1	-	-	-	-	-	-
Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
Grup Mémora	3	2	-	-	-	-	1	-
Hospital Benito Menni (CASM)	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluís Artigues - Fundació Tutelar	1	-	-	-	-	-	1	-
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### 31. Institucions a les quals es trasllada la queixa

	N	%
Parlament de Catalunya	7	0,8
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	37	4,0
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	100	10,9
Institucions de defensa de drets	773	84,3
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

#### 31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	2	2	100	-	0
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay	1	1	100	-	0
Le Défenseur des Droits	1	-	0	1	100
Le Médiateur de la République	1	-	0	1	100
Ombudsman Energie	1	-	0	1	100
Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadao	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	1	-	0	1	100
Ufficio Dell'Autorità Garante per L'Infanzia e L'Adolescenza	1	1	100	-	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>44,4</b>	<b>5</b>	<b>55,6</b>

#### 31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors estatal i autonòmics

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de España	326	-	0	326	100
Ararteko	1	1	100	0	0
Defensor del Pueblo Andaluz	5	-	0	5	100
Diputado del Común de Canarias	3	3	100	-	0
Justícia de Aragón	4	3	75,00	1	25,0
Procurador del Común de Castilla y León	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	9	3	33,3	6	66,7
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>11</b>	<b>3,2</b>	<b>338</b>	<b>96,8</b>

### 31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Girona	8	2	25,0	6	75,0
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	7	5	71,4	2	28,6
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	1	100,0	-	0,0
Defensor del Ciutadà de Palafrugell	1	1	100,0	-	0,0
Defensor del Ciutadà de Ripollet	1	1	100,0	-	0,0
Síndic de Greuges de Palamós	3	1	33,3	2	66,7
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	11	9	81,8	2	18,2
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	15	8	53,3	7	46,7
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	15	8	53,3	7	46,7
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	55	34	61,8	21	38,2
Síndic de Greuges Municipal de Reus	7	2	28,6	5	71,4
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	1	33,3	2	66,7
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	29	17	58,6	12	41,4
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	2	2	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	29	23	79,3	6	20,7
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2	-	0,0	2	100,0
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	179	119	66,5	60	33,5
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	16	11	68,8	5	31,2
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	-	0,0	1	100,0
Síndic Personer de Mollet	12	6	50,0	6	50,0
Síndica de Greuges de Barcelona	11	4	36,4	7	63,6
Síndic de Greuges de Rubí	1	-	0,0	1	0,0
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	4	3	75,0	1	25,0
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>258</b>	<b>62,5</b>	<b>155</b>	<b>37,5</b>

### 31.4. Nombre de trasllats de queixes a defensors universitaris

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona	1	1	100	-	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>0</b>

### 31.5. Nombre de trasllats de queixes a altres defensors

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor del Client de les Caixes Catalanes	1	1	100	-	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>0</b>

## 2.5. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

Durant la primera meitat del segon mandat del síndic, i en un context econòmic advers, s'ha fet tot un conjunt de millores organitzatives, funcionals i tecnològiques orientades a millorar l'eficàcia i l'eficiència de la institució. L'objectiu d'aquest apartat és valorar l'impacte d'aquestes mesures en la tramitació d'expedients de queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges, fer una valoració del compliment de la carta de serveis i bona conducta administrativa, recollir la valoració dels usuaris sobre el servei rebut a la institució i valorar la presència territorial del Síndic de Greuges a través de l'oficina itinerant.

Durant l'any 2014, la principal innovació del Síndic en matèria tecnològica ha estat l'increment d'administracions amb les quals es tramita de manera electrònica i segura, mitjançant la plataforma EACAT del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant, CAOC). Si l'any passat es va iniciar la tramesa electrònica de documents de sortida amb tota l'Administració local i dos departaments de la Generalitat de Catalunya (Departament d'Ensenyament i Departament de Justícia), des del passat 1 de desembre de 2014 s'hi van incorporar tots els departaments de la Generalitat. Així, aquest any el 47,6% dels documents de sortida del Síndic s'han tramès a les administracions de manera electrònica i segura, percentatge que s'espera que s'incrementi fins al 80% l'any 2015. En aquest sentit, cal valorar positivament l'adaptació dels departaments de la Generalitat de Catalunya a aquest nou sistema de trameses.

Pel que fa a l'entrada de documents de l'Administració mitjançant EACAT, cal

destacar que en un 32% dels casos l'Administració local tramita els seus documents amb el Síndic per aquesta plataforma.

En relació amb les persones interessades, des del passat 15 de desembre de 2014 el Síndic ha iniciat la tramesa dels documents de sortida de manera electrònica i segura, a partir del servei de comunicacions electròniques de la plataforma e-Notum del CAOC. Atesa la data d'implantació, encara és aviat per valorar-ne el funcionament, tot i que s'espera que sigui el principal mitjà de tramesa de documents de sortida de la institució en un futur no llunyà.

Amb aquestes implementacions, el Síndic espera reduir tant els terminis de tramesa com el cost per a tots els subjectes afectats, siguin els interessats, les administracions o altres institucions.

Pel que fa a la valoració del temps de tramitació dels expedients, cal dir que durant el darrer any s'ha incrementat un 12,44% el temps de tramitació dels expedients finalitzats (mentre que l'any 2013 el temps va ser de 121,8 dies, l'any 2014 ha estat de 136,9). (Vegeu taula 22 pàgina 29)

Aquest fet, que trenca la dinàmica de reducció en els terminis dels darrers anys, s'explica fonamentalment pel temps que ha trigat l'Administració a donar resposta a les peticions i les resolucions del Síndic. Si s'analitzen les dades en detall, i per subjectes que intervenen en la tramitació d'un expedient, es pot observar que mentre que el temps que han trigat el Síndic i les persones interessades es manté estable (malgrat haver-hi un augment en ambdós subjectes), s'ha incrementat significativament el temps que ha trigat l'Administració a donar resposta.

## 32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	15.343	11.772	3.994
Dies	55,99	94,27	25,10

És per aquest motiu que al llarg del 2015 s'impulsaran actuacions per reduir el temps de resolució dels problemes plantejats a través de les queixes, fent una atenció especial a la reducció del temps de resposta de les administracions. En la mateixa direcció també s'incrementaran els mecanismes interns de qualitat per garantir que es redueixin els dies que destina el Síndic de Greuges a elaborar la resolució de l'expedient.

### Valoració de la Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu avaluar el compliment dels compromisos adquirits entre el Síndic i les persones que vénen a presentar una queixa a la institució o a formular una consulta.

Les dades de la Carta de serveis indiquen que, respecte a l'any 2013, en algunes parts del procediment de tramitació de queixes, tant pel que fa a la mitjana de dies com al

compliment (que és el més rellevant, atès que expressa la regularitat i l'estandardització del procediment), s'ha produït una millora. Aquest és el cas de l'inici de la queixa fins a l'acusament de recepció, o del temps entre l'inici i la sol·licitud d'informació a l'Administració, que si bé ha augmentat en dies com a conseqüència de l'increment del nombre de casos, també és cert que en termes de compliment s'ha mantingut estable.

No obstant això, hi ha altres parts del procés que han experimentat un increment en els terminis de tramitació, especialment en la fase de finalització d'expedients, en què s'ha produït un increment del temps i una reducció del nivell de compliment. Cal destacar, però, que des de la perspectiva funcional i tecnològica, un expedient pot estar més sotmès a automatitzacions a l'inici que no pas en les seves fases d'instrucció i finalització, que requereixen l'estudi i la valoració de tots els aspectes que convergeixen en la queixa. És per això que no és estrany que els terminis puguin ser positius en les fases més inicials de l'expedient.

### 33. Compromisos adquirits en la Carta de serveis

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 19 hores.	-	-	100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	2.140	3,95 minuts	98,2%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	2.219	2,06 dies hàbils	82,6%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	7.121	0,3 dies hàbils	89,0%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	3	0 dies hàbils	100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	13.167	2,43 dies hàbils	62,1%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	9.274	30,9 dies hàbils	77,6%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	4.863	49,93 dies hàbils	52,2%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	2.016	45,19 dies hàbils	43,7%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984 s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	596	12,88 dies hàbils	73,7%

## Valoració dels usuaris del servei del Síndic

Durant l'any 2014, 6.267 persones han rebut un qüestionari de satisfacció sobre el servei ofert pel Síndic. L'enquesta s'envia de manera automàtica a totes les persones que han presentat una queixa en finalitzar les gestions dutes a terme per la institució sobre el seu cas. L'objectiu és detectar mancances i introduir millores en el servei.

Enguany, han respost les enquestes 1.559 persones, un 25% del total a qui s'havia enviat. Aquesta xifra de resposta és superior a la de l'any anterior (21%).

En general, les xifres són satisfactòries: el 91% diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil; el 87% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat bones o molt bones, i el 76% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès. Aquestes xifres són pràcticament idèntiques a les de l'any anterior.

Els mitjans de comunicació són la principal via de coneixement de la institució. Un 35% dels entrevistats així ho manifesta. El darrer any, però, han augmentat les persones que diuen que coneixen el Síndic pel consell de familiars o coneguts (19%) o d'una administració (13%).

Pel que fa a les valoracions crítiques, destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés (20%), seguida de la major freqüència de les

visites al territori o als centres (15%), i la d'oferir millor informació als usuaris (4%).

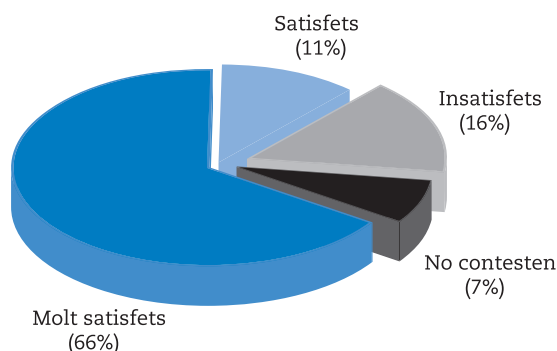
Sobre la rapidesa del procés, un 62% de les persones consideren curt o molt curt el temps transcorregut des que van presentar la queixa fins que van rebre la primera resposta del Síndic (el 60%, el 2013), tot i que l'opinió no és tan positiva quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir la resolució: només el 41% el considera curt o molt curt mentre que el 26%, llarg o molt llarg. No obstant l'anterior, cal destacar una lleugera millora d'aquesta darrera xifra respecte al 2013, que era el 28%. Malgrat tot, aquestes xifres encara no són les desitjables i la institució continuarà treballant per millorar la rapidesa del procés.

La nota obtinguda de mitjana, d'una escala del 0 al 10, és de 7,1, xifra superior a la dels anys anteriors (7 el 2013 i 6,6 el 2012); i el 77% està molt satisfet o satisfet amb el servei global obtingut al Síndic. El percentatge de persones insatisfetes amb el servei del Síndic és del 15%.

A l'hora d'analitzar aquests resultats, com s'evidencia en la taula següent, cal tenir en compte que el grau de satisfacció dels enquestats es pot relacionar amb el tipus de resolució obtinguda. És a dir, el percentatge de "molt satisfet" és significativament superior en els casos en què la resolució ha estat favorable a la persona interessada. De la mateixa manera, la insatisfacció és quasi el doble de la mitjana en els casos en què la resolució no ha estat favorable a les expectatives de la persona interessada.

### 34. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda

	Total		Molt satisfet		Satisfet		Insatisfet		No contesta	
Favorable	807	51,76%	629	40,35%	77	4,94%	65	4,17%	36	2,31%
Desfavorable	752	48,24%	396	25,40%	101	6,48%	176	11,29%	79	5,07%
<b>Total</b>	<b>1.559</b>	<b>100%</b>	<b>1.025</b>	<b>65,75%</b>	<b>178</b>	<b>11,42%</b>	<b>213</b>	<b>15,46%</b>	<b>115</b>	<b>7,38%</b>



## Presència territorial de l'oficina del Síndic

Al llarg del 2014, el Síndic de Greuges s'ha desplaçat en 118 ocasions a 110 municipis diferents per oferir directament als veïns d'aquestes localitats un assessorament sobre els problemes que puguin tenir,

d'acord amb el principi de proximitat. D'aquests desplaçaments al territori s'han recollit 1.707 actuacions, de les quals 1.067 s'han concretat en l'obertura d'una queixa i la resta, en consultes.



- Localitats on el Síndic a fet un desplaçament puntual l'any 2014
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2014

### 35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2014

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Llagostera	09/01/14	9	7	16
Amposta	14/01/14	13	11	24
Les Borges Blanques	15/01/14	4	3	7
Caldes de Montbui	16/01/14	12	7	19
Barberà del Vallès	21/01/14	3	5	8
Igualada	22/01/14	17	4	21
Tiana	23/01/14	5	2	7
Mataró	28/01/14	6	11	17
Sant Celoni	29/01/14	9	4	13
Vic	30/01/14	20	11	31
Sant Cugat del Vallès	04/02/14	13	6	19
Sant Adrià de Besòs	05/02/14	9	7	16
Sant Hilari de Sacalm	06/02/14	10	7	17
Castellar del Vallès	11/02/14	15	6	21
Viladecans	12/02/14	29	8	37
Sant Sadurní d'Anoia	13/02/14	2	4	6
Esparreguera	18/02/14	5	2	7
Granollers	19/02/14	8	6	14
Cunit	20/02/14	21	13	34
Sitges	25/02/14	23	12	35
El Guinardó (Barcelona)	26/02/14	25	14	39
Canet de Mar	27/02/14	7	9	16
Valls	04/03/14	7	4	11
La Bisbal d'Empordà	05/03/14	9	1	10
Polinyà	06/03/14	5	6	11
Ripoll	11/03/14	9	9	18
Cornellà de Llobregat	12/03/14	-	2	2
Cervera	13/03/14	10	5	15
Molins de Rei	18/03/14	10	7	17
Sant Joan de Vilatorrada	19/03/14	7	3	10
Lliçà de Vall	20/03/14	2	1	3
El Masnou	25/03/14	6	5	11
Palafolls	26/03/14	8	3	11
Puigcerdà	27/03/14	3	5	8
Tona	01/04/14	4	7	11
Gironella	02/04/14	5	3	8
Sabadell	03/04/14	9	7	16
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	08/04/14	5	5	10
Riudoms	09/04/14	12	3	15
Sant Joan Despí	10/04/14	3	5	8
Matadepera	15/04/14	3	3	6
Olot	24/04/14	8	5	13
Tàrraga	29/04/14	13	7	20

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Pineda de Mar	30/04/14	11	4	15
Sant Andreu de la Barca	06/05/14	6	8	14
El Besòs (Barcelona)	07/05/14	7	5	12
Roses	08/05/14	4	3	7
Arenys de Munt	13/05/14	3	1	4
Parets del Vallès	14/05/14	7	11	18
Tarragona	15/05/14	6	4	10
Santa Coloma de Gramenet	20/05/14	9	4	13
Gelida	21/05/14	3	6	9
Roda de Ter	22/05/14	5	2	7
Vallirana	27/05/14	13	6	19
Olesa de Montserrat	28/05/14	10	7	17
Lleida	29/05/14	12	7	19
Sant Quirze del Vallès	03/06/14	4	2	6
El Prat de Llobregat	04/06/14	10	5	15
Móra la Nova	05/06/14	3	2	5
La Garriga	10/06/14	10	7	17
Ripollet	11/06/14	10	7	17
Girona	12/06/14	29	9	38
Badia del Vallès	17/06/14	3	2	5
Premià de Mar	18/06/14	14	8	22
Capellades	19/06/14	7	4	11
Santa Coloma de Farners	25/06/14	4	1	5
Les Corts (Barcelona)	26/06/14	8	11	19
Torredembarra	01/07/14	7	6	13
Cardona	02/07/14	7	4	11
Tremp	03/07/14	7	7	14
Sils	08/07/14	1	4	5
Rubí	09/07/14	13	6	19
Montgat	10/07/14	7	4	11
La Llagosta	15/07/14	5	10	15
Sant Vicenç dels Horts	16/07/14	4	4	8
Santpedor	17/07/14	10	4	14
Vielha	18/07/14	5	2	7
Santa Margarida i els Monjos	16/09/14	4	8	12
Torrelles de Llobregat	17/09/14	3	6	9
Canovelles	18/09/14	10	7	17
Sant Feliu de Guíxols	23/09/14	3	5	8
El Bon Pastor (Barcelona)	25/09/14	16	4	20
El Vendrell	30/09/14	23	7	30
Gavà	01/10/14	12	6	18
Torelló	02/10/14	7	3	10
Granollers	07/10/14	7	6	13
Masquefa	08/10/14	11	6	17
La Pobla de Segur	09/10/14	10	5	15

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
El Pont de Suert	09/10/14	13	6	19
Vila-seca	14/10/14	9	2	11
Badalona	15/10/14	20	13	33
Sant Andreu de Llavaneres	16/10/14	10	2	12
Terrassa	21/10/14	9	11	20
Cubelles	22/10/14	13	1	14
Mollerussa	23/10/14	22	6	28
Ciutat Meridiana (Barcelona)	28/10/14	11	5	16
Premià de Dalt	29/10/14	9	2	11
Lloret de Mar	30/10/14	8	8	16
Cardedeu	04/11/14	8	2	10
Artés	05/11/14	7	3	10
Ribes (Sant Pere de Ribes)	06/11/14	6	1	7
Martorelles	11/11/14	3	3	6
Dosrius	12/11/14	8	2	10
Figueres	13/11/14	14	10	24
Bigues i Riells	18/11/14	11	10	21
Abrera	19/11/14	12	2	14
Cambrils	20/11/14	11	6	17
Vilanova del Vallès	25/11/14	2	2	4
Sant Antoni (Barcelona)	26/11/14	9	6	15
Manresa	27/11/14	20	8	28
Vacarisses	02/12/14	2	2	4
Collblanc (l'Hospitalet)	03/12/14	12	9	21
Calella	04/12/14	5	5	10
Sant Antoni de Vilamajor	09/12/14	3	5	8
Celrà	10/12/14	2	1	3
Almacelles	11/12/14	4	-	4
Tortosa	16/12/14	8	5	13
Navàs	17/12/14	10	4	14
Reus	18/12/14	13	3	16
<b>Total</b>		<b>1.067</b>	<b>640</b>	<b>1.707</b>

## **2.6. ENQUESTA DE CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES**

El Síndic ha avaluat per tercer cop consecutiu el grau de coneixement i d'acceptació de la institució entre la població catalana de 16 anys i més. L'enquesta, de tipus òmnibus i realitzada per l'institut GESOP entre el 26 de gener i el 3 de febrer del 2015, s'ha fet a partir d'una mostra de 1.600 persones.

L'estudi posa en relleu que un 67,4% del conjunt de la població catalana coneix o ha sentit parlar del Síndic de Greuges. Aquest grau de coneixement ha crescut en 8,5 punts des del 2011 i en 5 punts des del 2013. Aquesta xifra, clarament positiva, s'ha de ponderar amb el fet que un 17% ha manifestat de manera espontània que coneixia el Síndic, mentre que el 50,4% restant ha expressat que el coneixia després que la persona enquestadora li suggerís el nom de la institució entre un conjunt d'altres organismes i institucions.

La valoració de la utilitat del Síndic de Greuges de Catalunya obté un 6,6 de mitjana en una escala del 0 al 10. La valoració obtinguda en aquesta darrera enquesta és la més alta en relació amb les enquestes anteriors. També és l'enquesta en què el nombre de persones que valoren la institució és el més alt. De fet, el Síndic és valorat per un 75,7% dels enquestats, mentre que el 2011 només ho va ser per un 59,4% de la mostra.

Fent una anàlisi més acurada d'aquesta valoració, cal destacar que el gruix més important dels entrevistats (30,4%) dóna al Síndic una valoració de notable. Un de cada cinc (21,2%) li dóna un aprovat, un 14,3%, un excel·lent, i un de cada deu (9,7%) suspèn la institució. És remarcable que els qui li donen un excel·lent es doblen amb referència a les darreres

enquestes i que els qui el suspenen baixin 4 punts respecte a l'estudi de l'any 2013.

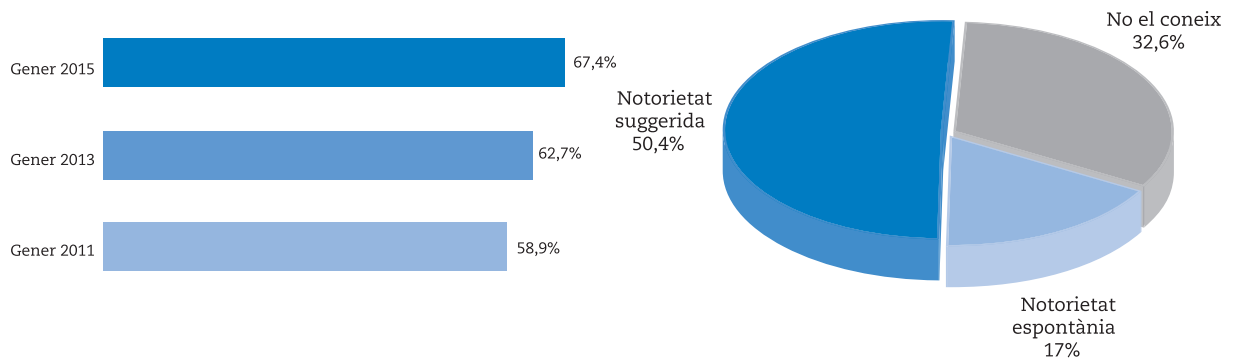
Si l'anàlisi d'aquesta valoració es fa seguint els paràmetres sociològics bàsics (sexe, edat, nacionalitat, llengua habitual, nivell d'estudis, ocupació i àmbit territorial), es pot evidenciar que en els segments en què es poden subdividir aquests paràmetres la valoració mitjana obtinguda és sempre significativament superior a 6. Aquesta valoració tan homogènia, independentment del segment d'anàlisi, és un dels indicadors més clars de la consistència de la valoració del Síndic per part del conjunt de la població catalana.

De les dades sobre el grau de coneixement del Síndic és rellevant destacar quins són els sectors de població que menys coneixen la institució, amb l'objectiu de centrar en els propers temps l'esforç de proximitat de la institució cap a aquests segments socials. El col·lectiu de persones de nacionalitat estrangera és el que té més desconeixement del Síndic de Greuges, ja que només un 23,6% manifesta que coneix la institució.

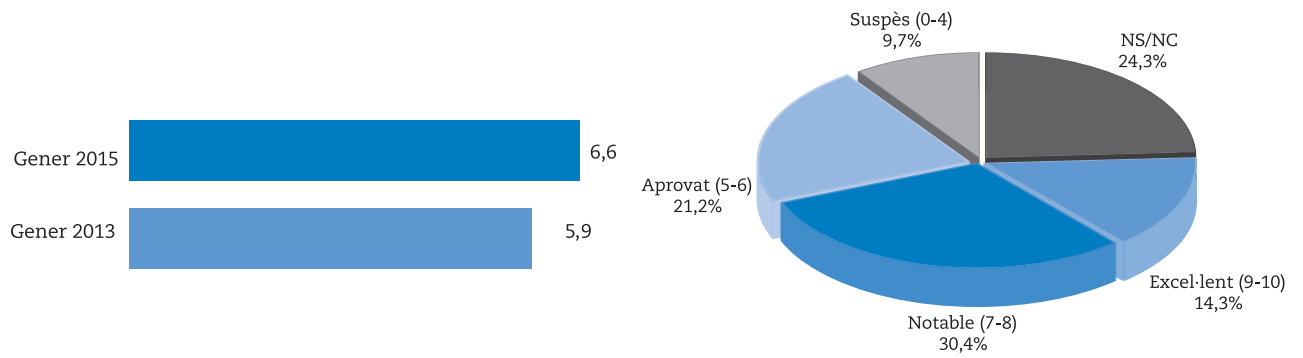
Els bons resultats relatius que ofereix l'enquesta no són un impediment per afirmar que cal intensificar els esforços per difondre la institució arreu, especialment entre les persones amb un nivell baix d'estudis, les persones aturades, les que es dediquen a les tasques de la llar i les que tenen el castellà com a llengua habitual. En cadascun d'aquests segments, el grau de coneixement de la institució és menys d'un 50%, de manera que és menys probable que en puguin fer ús per defensar els seus drets individuals.

El mandat de servei públic fa que la voluntat de la institució sigui arribar de manera eficaç a totes les persones que viuen a Catalunya amb un únic objectiu: garantir que la institució del Síndic estigui al seu abast.

### 36. Coneixement del Síndic de Greuges



### 37. Valoració del Síndic de Greuges (sobre 10)





## ■ LES ACTUATIONS MÉS RELLEVANTS



## INTRODUCCIÓ

En aquest capítol es presenten les argumentacions i els fonaments de les actuacions més rellevants en cada una de les matèries amb què el Síndic de Greuges ordena la seva actuació.

En la majoria de casos no es tracta de queixes singulars, sinó de casuístiques que han donat lloc a l'obertura de diversos expedients de queixa o actuacions d'ofici. En aquest sentit, són escrits que pretenen servir com a categories per als casos que el Síndic ha treballat al llarg de l'any 2014. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé el que s'aborda són problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-ho, les recomana-

cions que es fan tenen una validesa general.

Aquestes 32 categories es complementen amb l'exposició de dues o tres de les queixes rebudes al Síndic corresponents a cada matèria. D'aquesta manera, s'il·lustra d'una forma personalitzada el problema que prèviament s'ha categoritzat. Al final de cada una de les matèries es fa un recull exhaustiu de totes les actuacions d'ofici tramitades al llarg de l'any i del seu estat actual. Així mateix, també s'hi inclou la referència de totes les actuacions d'ofici que s'han dut a terme en nom de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

El contingut de totes les resolucions i actuacions es pot consultar en l'espai web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), juntament amb les dels anys anteriors.



## ■ POLITIQUES SOCIALES



## A.1. DEFICIÈNCIES EN EL SUBMINISTRAMENT DE PRESCRIPCIONS MÈDIQUES O FARMACÈUTIQUES

Algunes de les queixes presentades fan referència als problemes amb què s'han trobat alguns pacients per obtenir la medicació que els cal o el material necessari per controlar la seva malaltia.

D'una banda, a principis d'any el Síndic va tenir coneixement de les dificultats amb què es troben les persones que s'han sotmès a un trasplantament renal per adquirir a les oficines de farmàcia la medicació que necessàriament han de prendre per evitar el rebuig.

Per resoldre aquesta situació, el Departament de Salut va informar que s'havia establert un procediment entre el Servei Català de la Salut i el Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya, i també un sistema de subministrament de medicaments directe del laboratori a l'oficina de farmàcia.

Després d'haver analitzat aquests mecanismes, el Síndic va fer arribar al Departament de Salut una sèrie de recomanacions per millorar-los, com ara la introducció de mesures encaminades a assegurar que totes les oficines de farmàcia coneguin els instruments de què disposen perquè el pacient obtingui la seva medicació en els casos en què no poden dispensar-la per la raó que sigui, i molt especialment que totes les persones que participin en els procediments els coneguin, sàpiguen quina és la seva funció i la duguin a terme amb celeritat.

**L'Administració ha de garantir a les persones diabètiques el subministrament del material necessari per controlar la seva malaltia**

El Síndic és del parer que s'ha d'informar el pacient que s'ha establert un procediment amb la finalitat d'oferir-li una solució amb

immediatesa i que aquesta informació s'ha de proporcionar des de la mateixa oficina de farmàcia. El pacient ha de saber que en cap cas ha de ser ell qui ha de peregrinar per totes les farmàcies del barri o de la seva localitat buscant la medicació que li cal. Només si se l'informa que hi ha aquest procediment tindrà la tranquil·litat que s'atén el seu problema. També és important informar-lo que, un cop activat el procediment de dispensació del medicament, en un màxim de quaranta-vuit hores disposarà de la medicació.

Finalment, el Síndic coincideix amb l'Administració que les activitats de control i d'inspecció per prevenir el desproveïment que es pot produir en els casos en què hi ha una distribució inversa i un comerç paral·lel amb aquesta medicació són del tot imprescindibles i que, davant la sospita que aquesta pràctica pugui desembocar en desproveïment, els controls s'han d'intensificar encara més fins a eradicar-la.

D'altra banda, també s'han rebut queixes de pacients diabètics perquè no se'ls proporciona material suficient per controlar la seva malaltia.

La *Guia pràctica per a l'autoanàlisi de la glicèmia capil·lar en la diabetis* de l'ICS protocol·litza el nombre de controls necessaris per a un correcte autocontrol en funció del tractament prescrit. No obstant això, també preveu que es pot prescriure un nombre de controls diferent quan es produeixen descompensacions, canvis de tractament o quan es consideri necessari.

En alguns casos, l'endocrí determina un nombre de controls superior al que estableix la guia esmentada. Tot i així, el centre d'atenció primària, que és qui proporciona el material al pacient, li indica que, d'acord amb el que estableix aquesta guia, li correspon un nombre de controls inferior i, per tant, li subministra menys material del que recomana l'especialista. Això fa que els pacients no puguin atendre el nombre de controls prescrits per l'endocrí, que es preocupin i que tinguin la percepció que la seva malaltia no està ben controlada.

En aquests casos, alguns pacients compren el material que els falta per poder

completar el nombre de controls que els ha prescrit l'endocrí, d'altres redueixen el nombre de controls i d'altres reutilitzen el material.

### Cal vetllar perquè els pacients a qui s'ha prescrit una medicació la puguin obtenir amb celeritat

Davant d'aquesta situació, es va obrir una actuació d'ofici (00803/2014) i el Síndic ha suggerit a l'Administració que reforci la coordinació entre els diversos professionals que atenen els pacients diabètics i que pos-

sibiliti una comunicació ràpida entre ells davant possibles discrepàncies. En cas que després que s'hagi produït aquesta comunicació s'acordi un canvi en el nombre inicial de controls prescrits per l'endocrí, el Síndic considera que s'hauria d'informar el pacient sobre les gestions fetes amb el seu endocrí i garantir que entén els motius del canvi. Tanmateix, en cas de discrepància, és del parer que s'hauria de respectar la prescripció pautaada per l'endocrí i, en conseqüència, proporcionar al pacient el material suficient per poder fer aquests controls.

Respecte de la reutilització de material, el Síndic advoca perquè se'n faciliti una informació curosa.

#### Queixa 01390/2014

Els promotors de la queixa plantegen els problemes amb què es troben els pacients que s'han sotmès a un trasplantament renal per obtenir la medicació que els cal per evitar el rebuig.

Després que el Departament de Salut informés de les mesures implantades per solucionar-ho, una de les persones afectades es queixava que en dos casos en què s'havia trobat amb el problema, quan havia trucat al 061 CatSalut Respon, la persona que l'atenia no tenia coneixement del procediment previst.

El Síndic ha suggerit, entre d'altres, que cal que totes les persones que participen en aquests procediments els coneguin, sàpiguen quina és la seva funció i actuïn amb rapidesa.

#### Queixa 05168/2013

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat perquè el centre d'atenció primària no li proporciona les agulles que li calen per a l'administració d'insulina.

El Departament de Salut informa que la persona interessada pateix una diabetis de control difícil que ha requerit un seguiment d'atenció especialitzada des de fa anys i un canvi de diagnòstic del tipus de diabetis que pateix.

Un cop comprovat que el material que se li proporciona és l'adequat, ateses les prescripcions de l'especialista i les recomanacions sobre la reutilització de material que recull la Guia d'actuació sobre les recomanacions d'autoanàlisi capil·lar i d'ús d'agulles d'administració d'insulina, el Síndic va finalitzar les seves actuacions.

## A.2. L'EXCÉS DE TEMPS PER A LES INTERVENCIIONS HOSPITALÀRIES

Les queixes que fan referència al temps d'espera per accedir als serveis sanitaris són recurrents any rere any.

Les persones que s'han dirigit al Síndic per queixar-se de les llistes d'espera consideren que el temps que fa que s'esperen o el temps de què els han informat que s'hauran d'esperar per ser atesos és excessiu per si mateix o perquè la seva situació clínica o les seves circumstàncies no els permeten una espera tan dilatada.

Les llistes d'espera han motivat que enguany s'hagin obert quatre actuacions d'ofici: sobre les demores en l'accés a les tècniques de reproducció humana assistida (A/O 00956/2014) i en cirurgia bariàtrica (A/O 01863/2014), sobre l'accés a l'optometrista a l'Hospital Arnau de Vilanova (A/O 03611/2014), en les quals encara s'està treballant, i sobre el seguiment de la situació del nou model de gestió de llistes d'espera per a procediments quirúrgics amb un temps d'espera garantit en què està treballant l'Administració sanitària (A/O 01211/2014).

Pel que fa al nou model de gestió de llistes d'espera, l'Administració ha informat que s'estan fent proves per buscar la millor manera d'implantar la prioritització universal en què es basa aquest nou model i que s'està desenvolupant un pla d'actuació per reduir les llistes d'espera que inclou tot un seguit de mesures encaminades a oferir una bona assistència en els terminis adequats a cada patologia. Cal destacar la nova aplicació de llistes d'espera via Webservice, operativa des del primer trimestre de 2013, en què es recull informació sobre totes les intervencions quirúrgiques programades (garantides o no).

En aquest sentit, 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 (la garantia d'un temps d'espera màxim), i que la configuració d'un

nou model atorga a l'Administració sanitària l'oportunitat per fer-ho.

El Síndic ha recordat al Departament de Salut les consideracions que ja li va fer arribar sobre aquest nou model i ha fet una referència especial a tres aspectes: la possibilitat que el percentatge de punts que s'atorgarà per prioritzar una intervenció pugui ser revisat a instància del pacient o de l'Administració; l'actitud proactiva de l'Administració quan s'hagi exhaurit el termini màxim d'espera sense que el pacient hagi estat intervingut, i la previsió de la situació en què han de quedar les persones a qui s'hagi prescrit una intervenció amb un temps d'espera garantit si aquesta deixa de gaudir d'aquesta garantia.

**Cal garantir que tots els pacients s'intervinguin dins d'un termini raonable**

El fet que l'Administració sanitària hagi informat que ha millorat la identificació de les proves diagnòstiques sobre les de seguiment es valora positivament, ja que els pacients perceben que es produeix una demora excessiva per sotmetre's a una intervenció quirúrgica quan prèviament s'han produït retards a l'hora de programar una visita amb l'especialista o en la realització de les proves complementàries i diagnòstiques prèvies a la indicació d'una intervenció.

Arran de les queixes tractades, també es constata que la consignació del camp "data prevista d'intervenció quirúrgica" amb caràcter opcional fa que molts dels pacients continuïn sense disposar d'aquesta informació, encara que sigui de manera aproximada. El Síndic considera que, atès el dret a la informació de què gaudeixen els pacients, haurien de poder saber-ho i, per tant, caldria convertir aquest camp en obligatori.

D'altra banda, s'ha continuat treballant en altres actuacions iniciades anys anteriors, com ara l'actuació oberta arran de la discrepància de dades de persones en llista d'espera i temps d'espera per a intervencions quirúrgiques cardíaques a l'Hospital de Bellvitge. Un cop l'Administració sanitària i les societats catalanes de Cardiologia i de

Cirurgia Cardíaca van consensuar criteris comuns per evitar discrepàncies i l'Administració va prendre mesures contundents per reduir les importants esperes que es produïen, es van finalitzar les actuacions.

### Cal que la cirurgia valvular i coronària es resolgui en un màxim de tres mesos

No obstant això, i atès que la importància de la patologia cardíaca quirúrgica requereix un temps d'espera reduït per garantir la millor qualitat en l'atenció, el Síndic ha instat el Departament de Salut a continuar treballant per aconseguir que a Catalunya els temps d'espera per a cirurgia valvular i coronària se situïn per sota dels tres mesos i, en qualsevol cas, per sota dels sis mesos

fixats en la normativa estatal. També ha recordat que els pacients que s'han de sotmetre a una intervenció de cirurgia valvular o coronària han de saber que aquesta intervenció disposa d'un termini d'espera màxim, i també han de conèixer les accions que poden emprendre en cas que, un cop passat aquest termini, la intervenció no s'hagi dut a terme.

El Síndic també ha insistit que, a banda que el temps mitjà d'espera dels pacients per a una determinada intervenció quirúrgica se situï dins del que es podria considerar un temps raonable, o per sota del termini màxim d'espera en els casos de procediments amb aquesta garantia, cal tenir present que hi ha pacients que estan per sobre d'aquest temps mitjà, de manera que cal continuar treballant perquè tots els pacients en espera puguin ser intervinguts dins d'un termini raonable.

#### Queixa 02844/2013

L'interessat es queixava per la llista d'espera en què estava la seva filla per sotmetre's a una intervenció quirúrgica de l'oïda a l'Hospital de Bellvitge, ja que mentre estava en espera anava perdent audició. Malgrat que finalment la van intervenir, va romandre dos anys en llista d'espera.

El Síndic considera que en aquest cas s'ha evidenciat una organització insuficient per garantir el dret dels ciutadans a l'atenció sanitària en un termini raonable, més enllà de l'aplicació de criteris de prioritització. Així mateix, el fet que es tracti d'una intervenció quirúrgica que no disposa d'un termini d'espera màxim garantit no pot justificar una demora il·limitada i fora del que es considera raonable.

#### Queixa 08934/2013

La persona interessada es queixa perquè fa dos anys que està en llista d'espera a l'Hospital Sant Joan de Reus perquè la intervinguin quirúrgicament per posar-li una pròtesi de genoll.

El Síndic ha recordat que la col·locació d'una pròtesi de genoll es troba entre els processos quirúrgics amb un temps d'espera garantit en el Decret 354/2002, de 24 de desembre, i també el compromís legal respecte del dret a ser intervingut amb un termini màxim d'espera de sis mesos des de la inclusió del pacient en la llista d'espera. També ha suggerit que s'adoptin mesures organitzatives perquè es respectin aquests terminis, atès que, malgrat el que estableix la normativa vigent, en aquest cas el termini s'ha superat amb escreix.

### Queixa 00218/2014

Una persona es queixa per la demora de deu mesos perquè la visiti l'especialista, tot i la derivació preferent que se li va tramitar per l'agreujament de la patologia després de set mesos d'espera.

El Síndic considera que el temps que finalment va haver d'esperar, gairebé un any, és excessiu, a banda que supera amb escreix el temps mitjà d'espera de què se l'havia informat. També assenyala que el tancament de les llistes durant uns quants mesos per l'alt volum de pacients en espera per a proves complementàries a què es refereix l'Administració no ho justifica.

En aquest sentit, insta el Departament de Salut a prendre mesures encaminades a reduir el temps d'espera per accedir a una primera visita amb l'especialista.

### A.3. LA INEQUITAT I DESIGUALTAT EN LA CONTRIBUCIÓ I LA PRESTACIÓ FARMACÈUTIQUES

La prestació farmacèutica està subjecta a una aportació econòmica de l'usuari, d'acord amb el que preveuen la Cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut (SNS), i la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris. El Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut, d'acord amb els principis d'austeritat i de racionalització de la despesa pública en medicaments, va modificar el règim d'aportacions a la prestació farmacèutica ambulatoria dels usuaris i dels seus beneficiaris establert fins aquell moment. Així, va fixar uns percentatges generals d'aportació subjectes a límits i a exempcions, vinculats a la condició d'assegurat actiu o pensionista de la Seguretat Social i al nivell de renda dels usuaris.

Aquest règim d'aportació, però, ha estat qüestionat pel Síndic, que considera discriminatoris determinats supòsits regulats en la normativa vigent que poden vulnerar el principi d'igualtat i entén que, per tant, no es garanteix l'equitat en l'accés a la prestació de diversos col·lectius. Aquest seria el cas dels funcionaris de MUFACE o de les persones amb discapacitat, respecte de les quals s'ha establert un tracte desigual.

Així, els funcionaris de l'Estat tenen determinat un percentatge únic d'aportació a la prestació farmacèutica ambulatoria –un 30% del preu de venda dels medicaments–, amb independència que estiguin en actiu o jubilats i de la seva capacitat econòmica, davant els usuaris del Sistema Nacional de Salut, que tenen establerts uns percentatges que oscil·len entre l'exempció i el 60%, i el percentatge d'aportació que han d'assumir la majoria de pensionistes de la Seguretat Social, que és del 10%.

El Síndic considera que la fixació d'un percentatge únic d'aportació per a aquest col·lectiu és anacrònica i implica un greuge comparatiu entre els mutualistes de MUFACE i els usuaris del Sistema Nacional de Salut, ja que topa amb la consideració del caràcter universal, equitatiu i públic del Sistema

Nacional de Salut, finançat únicament via impostos. En aquesta mateixa línia, la manca d'una justificació objectiva per a aquest tractament diferenciat envers els funcionaris de l'Estat pot suposar una infracció de l'article 14 de la Constitució espanyola.

Per aquestes raons, el Síndic entén que cal revisar la normativa d'aplicació de l'aportació farmacèutica dels funcionaris de l'Estat adscrits a MUFACE i, amb aquesta finalitat, ha traslladat les seves consideracions i suggeriments al Defensor del Poble i als grups parlamentaris del Parlament de Catalunya i de les Corts Generals, perquè es modifiqui la normativa i s'homogeneïtzi la prestació farmacèutica de tot el col·lectiu de funcionaris i de les persones treballadores i pensionistes dels règims del sistema de Seguretat Social.

**El règim d'aportació dels usuaris a la prestació farmacèutica ambulatoria no sempre garanteix l'equitat**

D'altra banda, arran de la publicació del Reial decret llei 16/2012 esmentat, també s'han detectat desavantatges en l'aportació farmacèutica ambulatoria de les persones amb discapacitat que tenen una feina respecte de les que no treballen i perceben una prestació econòmica no contributiva.

Certament, les persones que tenen reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 65% poden percebre una pensió no contributiva per invalidesa i, en aquest cas, no hauran de fer cap tipus d'aportació a la prestació farmacèutica ambulatoria, ja que la normativa preveu l'exempció per als perceptors d'una pensió no contributiva. Tanmateix, aquestes mateixes persones, en cas que treballin i estiguin d'alta en la Seguretat Social, ja no podran ser tributàries d'una pensió no contributiva i, per tant, no estaran exemptes de l'aportació farmacèutica ambulatoria i hauran d'abonar el percentatge que els correspongui en l'adquisició de medicaments.

Cal tenir en compte que la despesa farmacèutica d'aquestes persones acostuma a ser molt elevada, atès que sovint pateixen diverses patologies, algunes cròniques, que requereixen un tractament continuat i, per tant, l'adquisició de medicació amb molta freqüència.

El Síndic considera que aquesta circumstància fa que la regulació actual sobre la prestació farmacèutica ambulatoria pugui resultar poc justa per a les persones que, tot i patir una discapacitat elevada, treballen respecte d'aquelles que, en la mateixa situació, no ho fan. També pot desincentivar aquest col·lectiu d'inserir-se en el món

laboral, cosa que pot vulnerar el principi d'igualtat i els preceptes del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

Per això, el Síndic ha recomanat als ministeris de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat i al d'Ocupació i Seguretat Social, a través del Defensor del Poble, la modificació de la normativa en benefici del col·lectiu de persones discapacitades que, mentre treballen i estan d'alta en Seguretat Social, no estan exemptes d'aportació farmacèutica. Tanmateix, la recomanació no s'ha acceptat.

### Queixa 06342/2012

El promotor de la queixa exposa que el seu fill, amb una discapacitat del 79%, ha d'abonar una part del preu dels medicaments que necessita per tractar les diverses patologies que pateix.

El CatSalut informa que, en qualitat de treballador d'alta en la Seguretat Social perceptor d'una renda anual que no supera els divuit mil euros, li correspon una aportació del 40% a la prestació farmacèutica ambulatoria.

El Síndic fa arribar al Defensor del Poble una sèrie de consideracions, en el sentit que la fixació d'una aportació en aquests casos suposa un desavantatge respecte de les persones que, en la mateixa situació, no treballen i perceben una prestació que les eximeix de l'aportació a la prestació farmacèutica, de manera que es desincentiva la inserció laboral d'aquest col·lectiu.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00645/2014**  
Finalitzada

### Prestació farmacèutica de MUFACE

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb motiu de diverses consultes sobre el perjudici per als funcionaris inclosos en el Mutualisme del Règim Especial de la Seguretat Social de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE) en relació amb la seva aportació econòmica a la prestació farmacèutica ambulatoria (30% del preu de venda dels medicaments, tant per als funcionaris en actiu com per als funcionaris jubilats).

**AO 00803/2014**  
En tramitació

### Subministrament al pacient diabètic del material necessari per al control de la seva malaltia

Arran de diverses queixes relatives a la reducció del nombre de tires i/o agulles que es proporcionen als pacients diabètics per poder dur a terme tots els controls de glucèmia que els ha prescrit l'endocrí, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

**AO 00956/2014**  
En tramitació

### Llistes d'espera per accedir als tractaments de reproducció humana assistida

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives al temps que han d'esperar les parelles per accedir a les tècniques de reproducció humana assistida i alguna de parelles que han estat excloses de la llista d'espera per haver deixat de complir el requisit de l'edat màxima (quaranta anys en la dona) mentre esperaven per accedir-hi. Aquestes queixes posen de manifest que persisteixen les demores per accedir a aquests tipus de tractament i que això genera angoixa entre les parelles que les pateixen.

**AO 01211/2014**  
Finalitzada

### Nou model de gestió de llistes d'espera per a procediments quirúrgics amb temps d'espera garantit i a càrrec del Servei Català de la Salut

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar en quina situació es troba actualment el nou model de gestió de llistes d'espera i la tramitació del futur decret, després que el Departament de Salut informés que es pretenia passar de la prioritització per procediment a la prioritització de malalts; que ja s'havien consensuat els procediments quirúrgics amb un temps d'espera garantit; que ja s'havia finalitzat la redacció del futur decret que els recolliria; que ja s'havien desenvolupat tots els criteris de prioritització, i que faltava fixar una data perquè el consell de direcció del Servei Català de la Salut l'aprovés.

**AO 01254/2014**  
En tramitació

#### Visita al Complex Assistencial en Salut Mental Benito Menni

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita de l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes cruels, Inhumans o Degradants al Complex Assistencial en Salut Mental Benito Menni el dia 6 de febrer de 2014, concretament la Unitat de Crisi d'Adolescents (UCA), la Unitat de Crisi d'Adolescents Subaguts (USA) i la Unitat d'Hospitalització d'Aguts.

**AO 01511/2014**  
En tramitació

#### Qualitat de la prestació del servei que s'ofereix a les persones usuàries del Prytanis Hospitalet Centre Sociosanitari

Arran de la queixa d'un familiar d'una persona que va estar ingressada al Prytanis Hospitalet Centre Sociosanitari després de ser intervinguda en un centre hospitalari, el Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici a fi que l'Administració sanitària investigui l'atenció que presta aquest centre a les persones ingressades, valori la qualitat del servei prestat i n'informi el Síndic.

**AO 01834/2014**  
En tramitació

#### Visita a la unitat penitenciària de l'Hospital Santa Maria de Lleida

Actuació d'ofici oberta arran de la visita de l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes cruels, Inhumans o Degradants al mòdul penitenciari de l'Hospital de Santa Maria, a Lleida, el dia 6 de març de 2014.

**AO 01863/2014**  
En tramitació

#### Llistes d'espera per accedir a les intervencions de cirurgia bariàtrica

El Síndic ha rebut diverses queixes de pacients que pateixen obesitat mòrbida i que s'han de sotmetre a cirurgia bariàtrica, per les esperes que han de suportar tant per accedir a la primera visita amb l'especialista del centre hospitalari a què han estat derivats com per sotmetre's a la intervenció quirúrgica un cop aquesta ha estat indicada.

**AO 01994/2014**  
Finalitzada

#### Tancament de la Unitat de Displàsia Anal de l'Hospital de la Vall d'Hebron

Amb motiu d'una queixa presentada per una persona afectada de neoplàsia escamosa intraepitelial d'alt grau, visitada i controlada a la Unitat de Displàsia Anal (UDA) del Parc Sanitari Pere Virgili, el Síndic va tenir coneixement del tancament d'aquesta unitat. El Síndic, doncs, ha iniciat una actuació d'ofici per saber les causes del tancament i les alternatives que s'han donat a la resta de persones afectades pels serveis que oferia aquesta unitat.

**AO 03479/2014**  
**En tramitació**

**Informació i formació que es facilita al personal administratiu i sanitari dels centres hospitalaris i d'atenció sanitària pel que fa a l'assistència a les persones sense targeta sanitària individual**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran d'una queixa presentada per SOS Racisme i l'entitat PASUCat (Plataforma per a una Atenció Sanitària Universal a Catalunya), en què es plantegen diverses qüestions referides a l'àmbit sanitari, entre les quals l'atenció prestada a les persones que no tenen targeta sanitària individual.

**AO 03611/2014**  
**En tramitació**

**Llista d'espera per accedir a l'optometrista a l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida**

Atès que recentment s'ha publicat als mitjans de comunicació que la llista d'espera per graduar-se la vista en un optometrista de l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida supera actualment els set mesos, el Síndic ha considerat convenient obrir una actuació d'ofici a fi de conèixer en quina situació es troba actualment el nou model de gestió de llistes d'espera i la tramitació del futur decret.

**AO 03898/2014**  
**En tramitació**

**Unificació de la sanitat pública de Lleida**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de ser informat que hi ha molta inquietud respecte de la unificació en un sol ens públic de gestió dels centres sanitaris de dependència pública de Lleida.

**AO 05175/2014**  
**En tramitació**

**Deficiències en els serveis d'urgències**

Diversos mitjans de comunicació han publicat que els professionals del servei d'urgències de diversos hospitals catalans denuncien el deteriorament de la qualitat assistencial en l'atenció a les urgències per la sobresaturació de pacients, situació que, segons manifesten, s'ha cronificat. El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici perquè l'Administració sanitària informi sobre aquesta situació.

**AO 05490/2014**  
**En tramitació**

**Visita a l'hospital psiquiàtric universitari de Reus Institut Pere Mata**

Actuació d'ofici oberta arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme a algunes unitats de l'hospital psiquiàtric universitari de Reus Institut Pere Mata en data 15 de maig de 2014.

AO 06359/2014  
En tramitació

#### Mort d'un infant a Mollerussa

El Síndic ha tingut coneixement a través dels mitjans de comunicació de la mort d'un infant de tres anys de Mollerussa, presumptament a conseqüència d'una infecció generalitzada coneguda com a sèpsia. D'acord amb les notícies publicades, l'infant va ser atès al CAP de Mollerussa, des d'on el van derivar a l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida, d'on va ser donat d'alta amb la indicació que tornessin al metge si no millorava. L'endemà, els pares van portar l'infant de nou a urgències del CAP, des d'on aquell mateix matí es va comunicar la mort del menor als Mossos d'Esquadra i al Jutjat de Guàrdia de Lleida. Davant d'aquests fets, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal d'investigar aquest cas, sens perjudici de les actuacions judicials iniciades.

AO 09037/2014  
En tramitació

#### VISC+ (Projecte valorització d'informació del Sistema Sanitari Català) per posar la informació sanitària a disposició dels ciutadans, les empreses i la recerca

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal que l'Administració sanitària l'informi sobre el projecte VISC+ i sobre les garanties que s'apliquen en l'accés a l'aplicació informàtica de la història clínica compartida de Catalunya, i per tal d'iniciar contactes amb els diversos agents implicats en el projecte.

AO 09422/2014  
En tramitació

#### Visita al Centre Penitenciari Quatre Camins

Actuació d'ofici oberta arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme al Departament d'Infermeria-Psiquiatria del Centre Penitenciari Quatre Camins en data 11 de novembre de 2014.

AO 09532/2014  
En tramitació

#### Organització del sistema sanitari i subcontractació d'adjudicacions públiques

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'analitzar l'impacte que els diversos aspectes i les pràctiques emprades en l'organització del sistema sanitari català poden tenir sobre els drets dels usuaris de la sanitat pública catalana, i a fi que l'Administració sanitària informi sobre la possible subcontractació irregular denunciada.



#### A.4. DÈFICITS EN LES PRESTACIONS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ 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. Així, moltes persones dependents veuen que, malgrat que les seves necessitats s'incrementen, no poden accedir als recursos que preveu la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Les manifestacions d'aquestes restriccions són moltes i diverses, i afecten tant el reconeixement de la dependència com l'accés a les prestacions.

Pel que fa al reconeixement de la dependència, cal destacar algunes conseqüències de la modificació en la classificació dels graus de dependència que va introduir el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.

**La nova classificació de graus de dependència sense nivell no s'ha d'aplicar a períodes anteriors a l'entrada en vigor de la norma**

Inicialment, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, va establir tres graus de dependència, cadascun dels quals estava dividit en dos nivells. El Reial decret llei 20/2012, amb l'objectiu de simplificar aquesta classificació, va suprimir els nivells. Dins de les disposicions transitòries es preveia que les persones que tenien reconegut un grau i nivell de dependència no necessitaven un nou reconeixement, però en cas de revisió la valoració resultant s'havia d'adaptar a la nova estructura de graus. Alhora, es modificava la quantia màxima de cada presta-

ció, de manera que les prestacions econòmiques també resultarien afectades en cas de revisió de grau.

L'aplicació d'aquestes previsions no ha estat sempre ajustada a dret i ha generat conseqüències desfavorables en alguns casos. Concretament, això s'ha produït quan l'Administració ha aplicat la nova classificació a sol·licituds presentades abans de l'entrada en vigor del Reial decret llei 20/2012 però resoltes amb posterioritat i, com a resultat, la prestació resultava inferior a la concedida inicialment.

El Síndic ha considerat que la nova estructura de graus no s'hauria d'aplicar amb efectes retroactius, i que les situacions de dependència referides a períodes anteriors a l'entrada en vigor del Reial decret llei s'haurien de valorar d'acord amb l'estructura de graus i nivells vigent en aquells períodes. En conseqüència, també ha recomanat que les prestacions econòmiques que es reconeguin en aquests supòsits s'adeqüin a les quanties previstes durant aquests períodes.

Pel que fa a l'accés a les prestacions, les restriccions encara són més evidents. Així, es produeixen demores molt importants en el pagament de la prestació econòmica per cuidador no professional, sobretot en l'abonament de les quanties que havien estat ajornades en virtut de les disposicions normatives vigents. Igualment, són nombroses les queixes relacionades amb la gestió de sol·licituds de prestacions meritades i no percebudes formulades per les persones hereves quan la persona dependent mor sense haver rebut íntegrament les quanties que tenia reconegudes.

**Els retards en el pagament de les prestacions per cuidador no professional vulneren els drets de les persones dependents**

El Departament de Benestar Social i Família ha reiterat les dificultats per fer front als

pagaments en el moment indicat com a conseqüència de la situació econòmica i del deficient finançament per part de l'Estat, i la voluntat de fer-los efectius segons ho permetin les disponibilitats pressupostàries i els recursos existents.

En qualsevol cas, cal tenir present que les prestacions d'atenció a les persones dependents s'emmarquen en els drets que l'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix a les persones amb necessitats especials per mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària. Per tant, cal dedicar tots els esforços que siguin necessaris per fer efectius aquests drets.

Tanmateix, l'exemple més clar i preocupant de les restriccions en els drets de les persones dependents és la suspensió de les prestacions econòmiques vinculades al servei de residència.

**L'Administració ha de garantir l'accés de la persona dependent al servei residencial o prestació quan tècnicament es valora convenient**

Aquesta suspensió, anunciada inicialment com a mesura transitòria durant dos mesos però perllongada posteriorment, ha donat lloc a diverses queixes. Així, s'ha constatat que en casos en què s'havia valorat com a recurs adequat per a la persona dependent un servei residencial, però no hi havia disponibilitat de places públiques, també es tancava l'accés a la prestació econòmica vinculada al servei.

En alguns casos aquesta decisió de l'Administració s'ha traduït en una resolució administrativa per la qual es posa fi al procediment de dependència amb l'argument que no es compleixen els requisits perquè la persona sigui beneficiària de cap de les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència.

A parer del Síndic, aquesta situació no és ajustada a dret, contravé les determinacions de la Llei 39/2006 i lesiona greument els drets de les persones dependents. La Llei reconeix el dret subjectiu de la persona en situació de dependència a rebre l'atenció adequada a les seves necessitats i preveu la prestació econòmica vinculada al servei precisament per garantir que, quan no sigui possible l'accés a un servei públic o concertat, la persona rebi el servei que necessita mitjançant un ajut econòmic.

La impossibilitat d'accedir a aquesta prestació no es pot justificar per motius pressupostaris que buiden de contingut els drets reconeguts legalment. 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.

Tampoc no és acceptable assimilar la impossibilitat de l'Administració d'oferir un servei per manca de places a l'incompliment dels requisits per part de la persona beneficiària. Per tant, en els casos estudiats, el Síndic va suggerir que es revisessin les resolucions que així ho estableixen i es reconeguessin els drets de les persones afectades al servei o la prestació adequada a cada cas.

### Queixa 00560/2013

La promotora de la queixa va plantejar la seva disconformitat amb relació al procediment de dependència a nom de la seva mare.

Segons exposava, la persona dependent, que tenia reconegut un grau II nivell 2 de dependència, era perceptora d'una prestació econòmica vinculada al servei de residència. El 17 d'abril de 2012 va presentar una sol·licitud de revisió de grau, que va ser resolta en data 25 de juliol de 2012, i se li va assignar un grau II de dependència. Més endavant es va aprovar una modificació del programa individual d'atenció, d'acord amb la nova qualificació, i es va reduir l'import de la prestació, amb efectes des del 17 d'abril de 2012.

Després d'analitzar el cas i el règim transitori previst pel Reial decret llei 20/2012, el Síndic va suggerir al Departament de Benestar Social i Família, entre d'altres, que revisés les resolucions dictades, de manera que els efectes de la nova qualificació i del nou import de la prestació es fixessin a partir del moment d'entrada en vigor.

El Departament va acceptar els suggeriments plantejats i va informar que es modificarien les resolucions dictades en aquest procediment, d'acord amb el criteri exposat.

### Queixa 06664/2014

Una persona va formular una queixa perquè no s'havia resolt la sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes que havia presentat dos anys abans. La sol·licitud derivava de la prestació econòmica concedida a un familiar, que havia mort mesos enrere.

El Síndic es va adreçar al Departament de Benestar Social i Família, li va recordar el deure de l'Administració de resoldre expressament, i dins del termini establert, totes les sol·licituds dels ciutadans i li va recomanar que s'agilités al màxim la tramitació d'aquest cas, atès que s'havien superat amb escreix els terminis establerts legalment. En la seva resposta, el Departament va comunicar que s'havia efectuat el pagament de l'import total pendent.

### Queixa 01800/2014

La promotora de la queixa va plantejar la seva disconformitat amb l'actuació administrativa relativa al procediment de dependència de la seva mare. La persona dependent ocupava una plaça residencial privada en un centre col·laborador des del juliol de 2013. En el moment d'elaborar el programa individual d'atenció, el mes d'octubre, es va fer una proposta de desistiment perquè la persona estava ingressada en una plaça privada i no es podia tramitar la prestació vinculada. Més endavant es va dictar una resolució en què es determinava que no li corresponia cap prestació per la mateixa raó.

Després d'estudiar el cas, el Síndic recorda que la suspensió anunciada no pot servir com a fonament per desconèixer el dret subjectiu de què és titular la persona per disposició legal. I recomana al Departament de Benestar Social i Família que revisi i corregeixi les actuacions realitzades, de manera que es reconegui que la persona compleix els requisits per ser beneficiària dels serveis i les prestacions vinculades a la situació de dependència, i s'estableixi un programa individual d'atenció en què es determinin els serveis o les prestacions concretes que li corresponen.

## A.5. LES DIFICULTATS EN LA GESTIÓ DE LA RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ: UN OBSTACLE EN LA LLUITA CONTRA LA POBRESA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL

En els informes dels darrers anys el Síndic ha recollit de manera àmplia diverses problemàtiques relatives a la renda mínima d'inserció, que en bona part han continuat presents en les actuacions d'aquest exercici. Les mancances en la cobertura de la prestació i les deficiències en la gestió generen situacions de desatenció de necessitats bàsiques que, per la seva persistència, influeixen de manera molt negativa en l'objectiu de reducció de la pobresa i de lluita contra l'exclusió social.

Dels problemes que s'han tractat, se'n poden destacar alguns que requereixen l'adopció de mesures immediates.

En primer lloc, cal fer referència a l'impagament d'endarreriments. Són nombrosos els casos de persones perceptores de la prestació que encara tenen pendent de cobrar mensualitats dels anys 2011, 2012 o 2013.

**L'impagament d'endarreriments agreuja la situació de pobresa de moltes persones que depenen de la renda mínima d'inserció**

El Departament d'Empresa i Ocupació ha informat que la liquidació de deute corresponent a aquests endarreriments s'anirà fent en funció del romanent de la partida pressupostària a finals de l'exercici; i que, encara que per a l'any 2014 es va incrementar la partida respecte de l'any anterior, s'ha donat prioritat al pagament de les sol·licituds amb proposta estimatòria. Més recentment ha informat que durant els darrers dos mesos de 2014 s'ha fet el pagament d'endarreriments corresponents a un nombre important d'expedients. Tanmateix, la situació no es pot considerar

resolta, i res no fa pensar que sense l'adopció de mesures addicionals es pugui solucionar d'aquí a poc temps. No s'ha quantificat el deute ni el nombre de persones i d'unitats familiars afectades, ni tampoc no s'ha fixat una planificació que permeti entreveure la resolució definitiva d'aquesta problemàtica.

El Síndic ha demanat que es presti una atenció específica a aquesta problemàtica, que s'impulsin les mesures pressupostàries adequades per regularitzar els pagaments pendents i agilitar-los, i que s'estableixi una planificació que fixi una previsió temporal de resolució en un termini breu d'aquestes situacions. També ha recomanat que s'estudiïn mecanismes per intentar minimitzar o compensar les conseqüències del retard en el pagament mentre no es regularitzen completament.

En aquests casos, les demores en el compliment de les obligacions concretes per l'Administració representen un sacrifici extraordinari per a les persones afectades, perquè ja es troben en una situació econòmica especialment desfavorida i sovint tenen altres dificultats afegides que compliquen la reclamació dels seus drets. Aquests retards agreugen situacions de risc d'exclusió social quan l'objectiu de la renda mínima d'inserció és, precisament, evitar-les o superar-les.

També encaixa difícilment amb aquest objectiu, i en un context econòmic com l'actual, la configuració de la renda mínima d'inserció com a prestació condicionada a l'existència de disponibilitat pressupostària.

La insuficiència de les partides pressupostàries i l'aplicació de criteris de prelación s'han traduït durant els anys anteriors en retards molt importants en la resolució de sol·licituds, ja que a la pràctica només s'aproven casos extrems.

**Cal garantir l'accés a la prestació en un termini breu per evitar el risc d'exclusió social**

D'acord amb la informació que ha donat el Departament d'Empresa i Ocupació, durant

l'any 2014 aquesta tendència s'ha corregit. Amb tot, el sistema que es deriva de les previsions normatives actuals resulta complex i poc transparent, genera incertesa sobre la possibilitat d'accedir efectivament a la prestació i no aporta una solució efectiva per resoldre els problemes derivats de l'increment de les situacions de necessitat i de la insuficiència de recursos per atendre les necessitats bàsiques.

Finalment, també cal modificar el règim de còmput d'ingressos per tenir dret a la prestació. La regulació actual comporta que per determinar l'existència o no d'ingressos suficients es comptabilitzen les prestacions que reben les persones dependents que formen part de la unitat de convivència.

### **Cal regular amb urgència una nova concepció de la renda mínima ajustada a l'actual realitat social**

Ara bé, les prestacions reconegudes en virtut de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, són

prestacions finalistes, i s'han de destinar a atendre les necessitats de les persones en situació de dependència. En canvi, la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció està destinada a atendre les necessitats bàsiques, com ara l'alimentació i l'allotjament, de tots els membres de la unitat de convivència.

Entendre que les prestacions per dependència són ingressos que indiquen l'existència de recursos suficients per cobrir les necessitats de la família suposa, de fet, ignorar l'objectiu d'aquestes prestacions i les determinacions legals.

El Síndic ha recomanat en reiterades ocasions que es corregeixi aquesta situació, i el Departament d'Empresa i Ocupació ha indicat que es tindrà en compte aquesta recomanació en una propera modificació de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció. Tanmateix, convé fer aquesta modificació com més aviat millor. Per això caldria considerar la possibilitat de dur-la a terme de manera més immediata mitjançant una modificació del reglament que desplega la Llei.

#### **Queixa 07467/2012**

Una persona perceptora de la renda mínima d'inserció planteja una queixa pel retard en el pagament de diverses mensualitats, corresponents al període de juliol al novembre de 2011, data en què es va reprendre la prestació després d'una suspensió temporal.

El Departament d'Empresa i Ocupació informa que, malgrat l'increment de la partida pressupostària per a l'exercici 2014, no es pot concretar quan hi haurà disponibilitat pressupostària suficient per fer efectius els endarreriments pendents.

El Síndic recomana que s'agilitin al màxim aquests pagaments i s'arbitrin les mesures pressupostàries oportunes per assegurar el pagament de totes les quanties degudes en un termini breu, que no hauria d'anar més enllà de l'exercici pressupostari següent, i es valorin altres mesures adequades a cada cas que permetin pal·liar els efectes del retard en el pagament d'endarreriments mentre no es regularitzen completament.

Més endavant el Departament comunica que a finals de 2014 s'ha fet el pagament d'endarreriments corresponents a diversos expedients, entre els quals hi ha el de la promotora d'aquesta queixa.

### Queixa 06040/2012

La persona interessada presenta una queixa per la demora en la reactivació de la renda mínima d'inserció.

L'Administració informa que, tot i que la sol·licitud va ser valorada favorablement, la prestació no va poder entrar en nòmina immediatament per manca de disponibilitat de crèdit i que actualment que ja se n'ha reprès el pagament, però resta pendent l'abonament de sis mensualitats. La data d'efectes de la resolució emesa, però, no es correspon a això.

El Síndic recomana que es facin les correccions oportunes en les resolucions, de manera que es reconeixin a la persona interessada les mensualitats que li corresponen, i que se li abonin els endarreriments pendents com més aviat millor.

El Departament d'Empresa i Ocupació envia un escrit a la persona interessada en què li comunica que resta pendent el pagament de les mensualitats indicades i que es farà efectiu tan aviat com hi hagi disponibilitat de crèdit suficient.

El Síndic recorda que aquest canvi s'ha de reflectir en una resolució administrativa i demana que s'abonin aquests endarreriments en un termini breu.

Més endavant el Departament comunica que a finals de 2014 s'ha fet el pagament d'endarreriments corresponents a diversos expedients, entre els quals hi ha el del promotor d'aquesta queixa.

### Queixa 07169/2012

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat amb la reducció de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció.

El Departament d'Empresa i Ocupació informa que la prestació es va reduir tenint en compte que el fill de la interessada, menor d'edat i en situació de dependència, percebia una prestació econòmica per cuidador no professional.

El Síndic recorda que convé modificar la normativa reguladora del règim de còmput d'ingressos. Pel que fa a la nova quantia assignada en aquest cas, atès que la promotora de la queixa ha comunicat que poc després d'aquesta modificació també es va reduir la prestació per dependència del seu fill, el Síndic recomana que s'avalui de nou el cas i s'adeqüi l'import de la prestació.

El Departament respon que la interessada no ha fet cap petició expressa en aquest sentit, però el Síndic recorda que això no ha de ser un obstacle perquè l'Administració emprengui d'ofici les actuacions adequades per comprovar si la prestació s'ha de modificar de nou.

Finalment, el Departament comunica que ha demanat a la persona interessada que acrediti l'import de la prestació que rep el seu fill.

## A.6. LES BARRERES ARQUITECTÒNIQUES, EN EL TRANSPORT I EN LA COMUNICACIÓ: LÍMITS A LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS

Arran de les queixes rebudes al llarg del 2014 queda ben palès el fet que les persones amb discapacitat continuen enfrontant-se diàriament a barreres (arquitectòniques, en la comunicació, en el transport, etc.) que dificulten, encara més, la seva possibilitat de desenvolupar-se de manera autònoma i en igualtat d'oportunitats en la societat.

En l'*Informe al Parlament 2011* s'exposava que vint anys després de l'entrada en vigor de la normativa sobre accessibilitat (Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i Decret 135/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat), les queixes presentades per persones amb discapacitat continuaven constatant mancances importants en aquest àmbit.

Així mateix, s'assenyalaven algunes de les recomanacions de modificació normativa proposades pel Síndic en matèria d'accessibilitat, com ara establir un termini peremptori per adaptar els edificis d'ús públic construïts abans de la normativa d'accessibilitat o regular de manera més clara i homogènia la concessió de reserves individualitzades d'aparcament per a persones amb discapacitat.

**Les persones amb discapacitat continuen enfrontant-se a barreres arquitectòniques, en la comunicació i en el transport**

Aquestes propostes, igual que altres aportacions d'actors socials i polítics en matèria d'accessibilitat, s'han concretat enguany en l'aprovació de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, que deroga la Llei 20/1991, de 25 de novembre,

i atorga un termini de dos anys per aprovar el decret de desplegament corresponent.

Enguany, en matèria de mobilitat, s'han continuat rebent queixes per la manca d'accessibilitat tant de les estacions com dels trens del servei de Rodalies de Catalunya. La manca de condicions d'accessibilitat de bona part dels combois d'aquest servei trenca la cadena d'accessibilitat, fins i tot, en relació amb estacions accessibles, ja que la distància vertical entre les andanes i el terra dels cotxes resulta insalvable per a persones amb mobilitat reduïda, especialment per a les que es desplacen en cadira de rodes.

L'Administració ha informat que Rodalies de Catalunya ha anat incorporant progressivament cotxes totalment accessibles la circulació dels quals es concentra principalment en les línies R1 i R2, i també que s'estan adaptant els trens existents. L'objectiu és assolir el 100% d'accessibilitat en tot el parc mòbil l'any 2020.

El Síndic ha considerat que la irregularitat en la freqüència de circulació dels trens accessibles els resta usabilitat en el cas de persones que tenen dret a un mitjà de transport accessible. Així mateix, ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que estableixi, en cadascuna de les línies de Rodalies, torns diaris (feiners i festius) d'anada i de tornada, amb horari fix, en què circulin combois accessibles perquè les persones amb mobilitat reduïda en tinguin coneixement i puguin fer-ne ús amb garantia de la regularitat del servei.

**La dificultat pressupostària no justifica la manca d'actuació de l'Administració davant la necessitat de fer accessibles els espais, els béns i els serveis**

En matèria d'accessibilitat en la comunicació, el Síndic ha constatat mancances en relació amb l'accessibilitat dels espectacles, que afecta, principalment, perso-

nes amb discapacitat sensorial. En relació amb aquesta qüestió, ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que fomenti l'aplicació de bones pràctiques i ajustos raonables per millorar l'accessibilitat en la comunicació als teatres i ha recomanat a l'Administració que informi les entitats o empreses que presten aquests serveis sobre els diferents dispositius tecnològics la col·locació dels quals pot millorar l'accessibilitat de la comunicació, per exemple, per a persones amb discapacitat auditiva.

Quant a barreres arquitectòniques, el Síndic ha constatat que la manca d'accessibilitat física pot condicionar, a més, l'exercici del dret d'accés a l'Administració de les persones amb discapacitat, atesa la manca d'accessibilitat dels edificis o locals en què funcionen oficines públiques.

### La irregularitat en la freqüència de circulació de trens accessibles els resta usabilitat

En relació amb aquesta qüestió, a banda de recordar el mandat normatiu d'adoptar mesures per adequar les oficines públiques a la normativa tècnica d'accessibilitat, el Síndic ha suggerit que es prioritzi, almenys,

l'adaptació dels accessos des del carrer a les oficines públiques i que s'implantïn solucions alternatives (d'ajustos raonables) que permetin garantir l'accessibilitat dels serveis d'atenció al públic.

Val a dir que en l'estudi de tots aquests assumptes, el Síndic ha tingut en compte que certes intervencions definitives per reconvertir espais i serveis no accessibles en accessibles o almenys practicables, d'acord amb la normativa tècnica d'accessibilitat, poden resultar una despesa important i difícil d'assumir, especialment en temps de limitacions pressupostàries. Tanmateix, ha recordat que la dificultat pressupostària no es pot convertir en un argument per justificar la manca d'actuació de l'Administració davant la necessitat de fer accessibles els espais, els béns i els serveis.

Per això, ha volgut posar èmfasi en l'aplicació de bones pràctiques i en la implantació d'ajustos raonables que, a partir de petites accions i canvis d'actituds de les administracions, permetin millorar les condicions d'accessibilitat i afavorir l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat en condicions d'igualtat. Es tracta d'opcions operatives i mesures que, sense que impliquin despeses importants (o sense cost econòmic afegit), poden resultar molt útils a l'hora de resoldre o, si més no, minimitzar els efectes de les mancances d'accessibilitat en l'entorn, en la comunicació i en els transports.

#### Queixa 06326/2012

Un ciutadà que es desplaça en cadira de rodes va presentar una queixa per la manca d'accessibilitat de les oficines del Departament d'Agricultura a Tarragona. L'Administració va informar que només eren practicables algunes de les dependències de la primera planta i que el procés d'adequació de les instal·lacions estava subjecte a disponibilitat pressupostària.

El Síndic va suggerir que s'hi fessin ajustos raonables per garantir el dret d'accés a l'Administració, com ara destinar un dels espais practicables de la primera planta perquè el personal de les diferents dependències pogués atendre les persones amb mobilitat reduïda. L'Administració ha acceptat el suggeriment i ha informat que s'estan duent a terme gestions per traslladar les dependències a unes noves instal·lacions accessibles.

### Queixa 00294/2014

Una persona amb una discapacitat auditiva del 80% va intentar reservar localitats per a un espectacle de teatre a la primera fila, però se li va indicar que aquelles places únicament es podien reservar per a persones que es desplacen en cadira de rodes.

El Síndic va suggerir a l'Administració que informés els promotors de l'espectacle sobre els diferents dispositius tècnics per millorar l'audició en els espectacles amb component acústic i que els proposés l'adopció de bones pràctiques, com ara permetre la reserva de localitats a la primera fila també a persones que acreditin una discapacitat sensorial. L'Administració va acceptar el suggeriment.

### Queixa 02487/2014

Una persona que es desplaça en cadira de rodes va manifestar la seva sensació d'imptència davant la impossibilitat de fer servir, autònomament, els trens de Rodalies, atesa la irregularitat i la manca d'informació sobre els horaris dels trens adaptats.

El Síndic va suggerir que, mentre no s'aconsegueixi l'accessibilitat universal, fóra bo que Rodalies establís horaris fixos de circulació dels combois accessibles (anada i tornada) i millorés la informació que dona a l'usuari sobre la disponibilitat de trens adaptats.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 01251/2014  
En tramitació

Visita al centre per a la gent gran Vitalia

Actuació d'ofici oberta arran de la visita de l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants a la residència per a gent gran Vitalia, de Sant Just Desvern, el 13 de febrer de 2014.

AO 01314/2014  
En tramitació

Actuació d'ofici sobre determinats aspectes relatius a les resolucions administratives en supòsit de reactivació de prestacions d'RMI

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal de conèixer i avaluar els criteris emprats per l'òrgan gestor de la renda mínima d'inserció per establir els efectes temporals en els supòsits de reactivació de la prestació.

AO 01423/2014  
En tramitació

Estudi de la interpretació i l'aplicació del supòsit previst en els articles 4.1.g i 4.2.h del Decret 384/11, de 30 d'agost, de desplegament de la Llei 3/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que plantegen el seu desacord amb la decisió dels serveis socials de no preparar i elaborar el projecte de pla individual d'inserció i reinserció social i laboral que els permeti sol·licitar la renda mínima d'inserció. Atès que no s'ha obtingut una resposta clara sobre la tramitació i els criteris seguits per valorar aquest supòsit, s'ha obert una actuació d'ofici.

AO 01424/2014  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar

Després de la publicació de l'Ordre BSF/84/2013, de 3 de maig, per la qual s'aproven les bases i s'obre la convocatòria per a la concessió dels ajuts de suport a l'autonomia en la pròpia llar per a l'any 2013, l'Administració va optar per detreure les diferències entre els imports percebuts per les entitats durant els mesos de gener a maig de 2013 i els que, d'acord amb l'aplicació d'aquesta ordre, els hagués correspost percebre durant tot l'any 2013, i els que perceben a partir del mes de juny de 2013. Tot i això, les entitats ja han proporcionat el servei durant els mesos de gener a juny de 2013 d'acord amb el compromís que tenen amb el Programa i segons l'import que percebien fins a aquell moment, i ja comptaven amb aquest import per finançar les despeses associades.

AO 02518/2014  
En tramitació

Actuació d'ofici per conèixer el funcionament del sistema de gestió de les llistes d'espera i d'assignació de les places de serveis residencials per a gent gran finançades amb fons públics

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment de les mesures adoptades des de l'Administració per a la gestió centralitzada de les llistes d'espera d'accés a les places de serveis residencials per a gent gran finançades amb fons públics.

AO 02521/2014  
En tramitació

Actuació d'ofici per conèixer el funcionament del sistema de gestió de les llistes d'espera i d'assignació de les places de serveis residencials per a persones amb discapacitat finançades amb fons públics

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment dels suggeriments fets en la resolució relativa als criteris de prioritització per a la concessió de les places de serveis residencials per a persones amb discapacitat finançades amb fons públics, i per conèixer els criteris i protocols de gestió de les llistes d'espera de places finançades amb fons públics en aquests serveis.

AO 02525/2014  
Finalitzada

Actuació d'ofici per conèixer la posició del Departament de Benestar Social i Família en relació amb l'abast de l'article 4.2 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer la posició del Departament de Benestar Social i Família en relació amb l'abast de l'article 4.2 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social, que recull (amb una subtil modificació) el contingut de l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, expressament derogat pel Text refós.

AO 03596/2014  
En tramitació

Visita a la residència geriàtrica Prytanis

Actuació d'ofici oberta arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme a la residència geriàtrica Prytanis de l'Hospitalet de Llobregat en data 10 d'abril de 2014.

AO 04199/2014  
En tramitació

Aplicació de les previsions de l'article 5 del Decret 384/2011, de 30 d'agost, pel que fa al supòsit d'excepcionalitat previst en la lletra i

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes de persones beneficiàries de la prestació de la renda mínima d'inserció que han hagut de sortir temporalment de Catalunya per un període molt breu i durant aquest temps se'ls ha suspès la prestació. Aquest supòsit està regulat a l'article 5, lletra i, del Decret 384/2011, de 30 d'agost, de desplegament de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció, que estableix que "excepcionalment, les persones destinatàries es podran absentar fora de Catalunya per un període màxim d'un mes, sempre que sigui prèviament comunicat a l'òrgan que en faci el seguiment".

AO 05028/2014  
Finalitzada

Possibles deficiències en el funcionament d'un centre residencial per a persones amb discapacitat de Sabadell

El Síndic ha tingut coneixement de possibles deficiències en l'atenció que es presta a les persones usuàries d'un centre residencial per a persones amb discapacitat de Sabadell. En vista d'aquesta informació, s'ha obert una actuació d'ofici a fi de conèixer els fets i les actuacions dutes a terme pel Departament de Benestar Social i Família, ateses les seves competències pel que fa a la supervisió de les entitats i centres de serveis socials.

AO 05489/2014  
En tramitació

Visita a la residència Monterols de Reus

Actuació d'ofici oberta arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme a la residència Monterols de Reus en data 15 de maig de 2014.

AO 05491/2014  
En tramitació

Visita a la residència de gent gran Jardín Pedralbes

Actuació d'ofici oberta arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme a la residència geriàtrica Jardín Pedralbes, de Barcelona, en data 30 d'abril de 2014.

**AO 05520/2014**  
En tramitació

**Suposada suspensió de fet de l'elaboració d'acords de programa individual d'atenció**

Actuació d'ofici per investigar la suposada suspensió de fet de l'elaboració d'acords de programa individual d'atenció per part de les àrees bàsiques de serveis socials a causa de la no-recepció de les llistes que envia mensualment el Departament de Benestar Social i Família en què s'indiquen els noms i els expedients de les persones a les quals s'ha de citar per fer la proposta d'acord PIA, i també la relació amb el procés d'aplicació de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, emesa pel Departament de Benestar Social i Família.

**AO 07072/2014**  
En tramitació

**Actuació d'ofici per estudiar l'abast i les conseqüències de les mesures d'impagament a algunes entitats del tercer sector amb concert amb l'Administració per a la prestació de serveis socials especialitzats**

El Síndic va tenir coneixement a través dels mitjans de comunicació que el Departament de Benestar Social i Família mantindria durant els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2014 els impagaments parcials a les entitats del tercer sector que presten serveis socials d'atenció especialitzada a infants, persones amb discapacitat i gent gran que ja va aplicar al setembre per motius de tresoreria. Per estudiar l'abast i les conseqüències d'aquesta mesura, s'ha obert una actuació d'ofici.

**AO 07876/2014**  
En tramitació

**Queixes pel funcionament de la residència per a persones grans Les Corts, de Barcelona, i per l'atenció que es dona a les persones usuàries**

Alguns familiars de persones ingressades a la residència Les Corts, de Barcelona, s'han adreçat al Síndic per exposar el seu descontentament amb el funcionament d'aquest centre i amb l'atenció que reben les persones grans que en són usuàries.

**AO 09434/2014**  
En tramitació

**Queixes pel funcionament de la residència per a persones grans Les Corts, de Barcelona, i per l'atenció que es dona a les persones usuàries**

Actuació d'ofici oberta arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme a la residència per a persones grans Les Corts, de Barcelona.



## A.7. DIFICULTATS ESPECIALS PER ACCEDIR AL MERCAT DE TREBALL DE LES PERSONES MÉS GRANS DE QUARANTA-CINC ANYS. INTERVENCIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS D'OCUPACIÓ

Són molts els informes que assenyalen quins són els col·lectius que presenten dificultats especials per reinserir-se al mercat laboral. L'impacte que tenen els greus costos econòmics i socials derivats de la crisi i l'augment de l'atur en aquests col·lectius fa que sigui necessari actuar amb urgència per corregir els condicionants del mercat de treball. Un d'aquests col·lectius, el de persones aturades més grans de quaranta-cinc anys, representa més del 30% del total de persones aturades.

Aquestes persones s'han vist expulsades prematurament del mercat de treball i a mesura que es van fent més grans les expectatives de tornar-hi es van reduint. El desànim d'aquestes persones es veu incrementat per l'exhauriment progressiu de la cobertura econòmica (prestació d'atur i subsidi d'atur) i s'agreuja quan la persona té càrregues familiars, que, alhora, també poden actuar com un impediment en la valoració de la seva idoneïtat per a un lloc de treball si la seva disponibilitat és més reduïda.

**Cal una actuació decidida i urgent dels poders públics per assegurar que en la represa econòmica els majors de 45 anys s'insereixin al mercat laboral**

En aquest context, actualment es podria pensar que el mercat laboral es redueix a una franja d'edat molt estreta, i això exigeix reflexionar sobre l'efectivitat de les mesures adoptades per evitar comportaments discriminatoris per raó d'edat, la qual cosa, sumada a un entorn econòmic inestable i incert, justifica la intervenció decidida i urgent dels poders públics per evitar que la situació actual vagi més enllà d'una situació conjuntural.

El Síndic entén que cal reflexionar sobre les darreres reformes en l'àmbit laboral i en matèria de Seguretat Social i pensions, que han comportat un enduriment de les condicions per accedir a la jubilació, tant ordinària com anticipada, i que suposen que els treballadors que han accedit (o accediran) amb retard al mercat laboral i els que n'han estat expulsats abans d'hora presentin serioses dificultats per complir les condicions exigides.

D'altra banda, tot i que no correspon als serveis públics d'ocupació crear l'ocupació que permeti fer efectiu el dret al treball que recullen la Constitució i l'Estatut d'autonomia, sí que els correspon vetllar de forma activa perquè no hi hagi discriminació –ni directa ni indirecta– en l'accés a l'ocupació i perquè les polítiques actives d'ocupació permetin desenvolupar les habilitats i els coneixements de les persones en situació d'atur, de manera que es puguin incrementar les seves oportunitats de trobar feina.

**Cal una actuació proactiva de l'Administració per evitar tendències discriminatòries envers les persones de més de 45 anys**

El Síndic considera que l'Administració ha de reforçar la seva intermediació en les ofertes de treball del sector privat, de manera que sigui una intervenció àgil i efectiva que tendeixi a impedir que les empreses tinguin comportaments discriminatoris en les ofertes de treball i en els processos de selecció.

En la mateixa línia, és del parer que la tasca d'acompanyament i d'assessorament que duen a terme els serveis d'ocupació és clau perquè les persones puguin accedir al mercat laboral, ja que faciliten la formació i el reciclatge necessaris perquè cada persona adquireixi unes mínimes garanties d'inserció que en millorin l'ocupabilitat. Cal, doncs, fomentar el reciclatge professional mitjançant contractes laborals que permetin unir formació i experiència laboral, i dissenyar itineraris individuals i per-

sonalitzats d'ocupació, tal com demana la legalitat vigent.

El Síndic ha fet arribar aquestes consideracions al Departament d'Empresa i Ocupació i li ha suggerit el següent: més implicació en la intermediació en les ofertes de

treball del sector privat, amb una actuació proactiva de l'Administració per evitar tendències discriminatòries; el foment del reciclatge professional mitjançant contractes laborals que permetin unir la formació amb l'experiència laboral, i més planificació de la formació.

### Queixa 04547/2013

Una persona treballadora del sector de l'automòbil i afectada pel tancament de l'empresa on havia treballat durant més de vint anys es queixa per les dificultats amb què es troba per accedir de nou al mercat de treball i perquè creu que s'està produint una discriminació per raons d'edat que l'Administració no aconsegueix corregir.

El Síndic coincideix amb el promotor de la queixa que cal adoptar mesures que facilitin el retorn dels treballadors que han estat expulsats del mercat laboral de manera prematura i insta el Servei Català d'Ocupació a actuar per impedir actuacions empresarials que suposin una discriminació per motius d'edat. També advoca pel reciclatge professional a través de contractes de treball que permetin unir formació i experiència laboral.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha acceptat els suggeriments del Síndic i ha reforçat la intermediació de l'Administració per afavorir la igualtat d'accés i la no-discriminació. També ha adequat les competències professionals a les necessitats del mercat de treball i ha incentivat els programes mixtos de formació i treball.

### Queixa 02534/2014

Un representant d'associacions d'aturats més grans de quaranta-cinc anys es queixa per les dificultats amb què es troben per participar en els processos de presa de decisions, fòrums i taules de treball de les administracions públiques, i pels darrers canvis de la normativa laboral que penalitzen el col·lectiu.

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que s'impulsin mecanismes de participació del col·lectiu afectat en la presa de decisions en matèria d'inserció laboral i en la definició de les polítiques que els puguin afectar; que es negociï amb el Govern de l'Estat per recuperar les bonificacions en la contractació de treballadors més grans de quaranta-cinc anys i el subsidi de les persones aturades de més de quaranta-cinc anys o ajuts substitutoris; i que s'impulsin nous programes de treball i formació.

L'Administració ha informat que ha mantingut contactes amb representants del col·lectiu afectat, que han participat en diverses reunions del Consell de Relacions Laborals en què han exposat les seves propostes. També assenyala que s'han reorientat els programes del Servei d'Ocupació de Catalunya, especialment els que combinen formació i treball, i s'han prioritzat els col·lectius amb més dificultats d'inserció.

## A.8. GESTIÓ D'AJUTS AMB CENTRES COL·LABORADORS I GARANTIES DELS DRETS DELS SOL·LICITANTS

Les incidències que s'han observat en relació amb les subvencions, beques o ajuts que atorga el Departament d'Empresa i Ocupació han estat els retards en els pagaments, la manca de disponibilitat pressupostària, les dificultats dels interessats per acreditar la presentació de la sol·licitud, els requisits o les despeses que han hagut de fer front per acomplir la finalitat per a la qual se'ls atorga l'ajut.

Així, en determinats supòsits, els centres col·laboradors que imparteixen cursos de formació ocupacional no han tramès a l'òrgan competent la sol·licitud de beca que l'alumne ha de presentar obligatòriament en aquest centre i això ha comportat un problema d'acreditació.

Certament, el procediment de la concessió dels ajuts i les beques s'inicia amb la sol·licitud corresponent davant l'entitat col·laboradora responsable de la formació, que comprova si l'interessat té dret a l'ajut o la beca i que ha d'informar immediatament l'òrgan competent del SOC o del Consorci per a la Formació contínua de Catalunya, segons correspongui, que és qui resol. Així, en cas que no es traslladi la sol·licitud, no es podrà resoldre i no es podrà concloure que la denegació és irregular; i més tenint en compte que es tracta d'ajuts públics la concessió dels quals és directa i està condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de l'exercici en què s'atorgui.

**L'Administració ha de prendre les mesures oportunes per facilitar a l'interessat la prova d'haver presentat la sol·licitud**

El Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que introduís les mesures oportunes per garantir que s'ha presentat la sol·licitud, com ara lliurar una còpia

segellada a la persona interessada per atorgar-li seguretat jurídica. I també que en les noves convocatòries es permeti presentar les sol·licituds de beques a través de la web del SOC per evitar possibles incidències en la gestió dels centres de formació. Ambdós suggeriments han estat acceptats.

Pel que fa a les subvencions que els treballadors autònoms havien de retornar a l'Administració per no haver complert tots els requisits per mantenir-les, el Síndic ha recordat que en casos d'incompliments parcials de les obligacions, la normativa preveu que aquesta devolució ha de ser proporcional al temps que resta per complir-les i que s'han de tenir en compte els costos justificats i les actuacions acreditades. En aquesta línia, ha suggerit que es faci una interpretació de la normativa més flexible i benèvola, atesa la situació de vulnerabilitat greu en què es poden trobar aquestes persones després que s'hagin vist frustrades les seves expectatives emprenedores.

Altres subvencions financeres per assistència tècnica o l'abonament de les quotes de la Seguretat Social als treballadors autònoms que haguessin capitalitzat la prestació d'atur no van poder ser ateses per manca de disponibilitat pressupostària o perquè es va quedar sense objecte la seva pretensió.

**Cal informar els interessats de la possibilitat real de l'atorgament de les subvencions perquè puguin valorar el risc d'establir-se com a emprenedores**

L'existència d'una partida pressupostària és un requisit essencial perquè les administracions públiques puguin atendre les obligacions de contingut econòmic que es deriven de la concessió de subvencions. Tanmateix, el Síndic ha recordat al Departament d'Empresa i Ocupació que quan no es disposi de partida pressupostària hau-

ria d'advertir-ho als interessats, per evitar-los despeses de gestions administratives que la presentació de les sol·licituds els puguin ocasionar i perquè pugui ser l'interessat qui valori el risc que assumeix a l'hora d'establir-se pel seu compte. No fer-ho podria vulnerar els principis d'objectivitat, publicitat i transparència que regeixen l'atorgament de les subvencions públiques.

Finalment, cal assenyalar que quan el Síndic considera que algun dels òrgans de l'Administració central o perifèrica de l'Estat a Catalunya –com ara el Servei Públic d'Ocupació Estatal, l'Institut Nacional de la Seguretat Social o el Fons de Garantia Salarial, entre d'altres– vulnera drets i llibertats, ini-

cia actuacions d'ofici i ho tramet al Defensor del Poble per raó de competència.

N'és un exemple l'actuació d'ofici iniciada pel Síndic perquè considera que el Fons de Garantia Salarial no garanteix les prestacions que ha d'abonar a Catalunya de manera eficaç, ni compleix el principi de legalitat establert en la gestió dels expedients. El Síndic va suggerir al Defensor del Poble que instés el Govern de l'Estat, el ministeri afectat i l'organisme autònom esmentat a adoptar les mesures correctores oportunes per millorar la gestió, la tramitació i la instrucció dels expedients, i per accelerar l'abonament de les prestacions corresponents.

### Queixa 00926/2013

Una persona es queixava perquè havia presentat diverses sol·licituds de beques i tres d'aquestes no li havien estat abonades.

El Servei d'Ocupació de Catalunya va informar que només havia rebut les sol·licituds de beques que s'havien resolt favorablement.

El Síndic ha suggerit que s'adoptin mesures encaminades a garantir que els interessats puguin acreditar la presentació de les seves sol·licituds i que aquestes es puguin presentar amb les garanties d'acreditació suficients.

### Queixa 00490/2014

L'interessat es queixava perquè després d'haver-li atorgat un ajut de 4.000 euros, com que no va complir l'obligació establerta de mantenir la seva activitat empresarial i l'alta a la Seguretat Social durant almenys tres anys, es va iniciar un expedient de revocació de la subvenció.

El Síndic va recordar a l'Administració que si l'interessat acredita una actuació inequívocament tendent a la satisfacció dels seus compromisos i es manté l'activitat durant almenys dos anys, la quantia que s'ha de retornar ha de ser proporcional.

Finalment, es va fixar una revocació per un import de 888,89 euros, per la qual cosa s'entén que es va aplicar la proporcionalitat esmentada.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 02420/2014  
En tramitació

**Lentitud del Fons de Garantia Salarial (FOGASA) en el pagament de les prestacions de garantia dels crèdits salarials o indemnitzadors que les empreses no han pogut satisfer**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran d'una pregunta de la portaveu del Grup Parlamentari Ciutadans al Síndic durant la presentació de l'Informe anual 2013 al Ple del Parlament de Catalunya, sobre la lentitud en el pagament de salaris i indemnitzacions als treballadors de Catalunya que han sol·licitat al Fons de Garantia Salarial (FOGASA) les prestacions corresponents. La portaveu es va queixar al Síndic del retard en el pagament d'aquestes prestacions i de l'endeutament dels treballadors que les havien sol·licitat, sense que s'agilitin els impagaments, ni s'adoptin mesures immediates per corregir la lentitud en la tramitació dels expedients.

AO 09784/2014  
En tramitació

**Com combatre l'atur dels majors de quaranta-cinc anys? Claus per a una intervenció pública urgent**

Ateses les nombroses queixes rebudes pel Síndic sobre la problemàtica que afecta el col·lectiu d'aturats majors de quaranta-cinc anys i per tal d'identificar les claus d'intervenció, les diferents necessitats de les persones afectades i les diverses situacions que pateixen, s'ha obert una actuació d'ofici i s'han programat unes jornades amb persones afectades, sindicats, organitzacions empresarials, serveis d'ocupació i altres agents implicats, a fi d'avaluar les polítiques i els recursos d'ocupació d'aquest col·lectiu i proposar els canvis operatius necessaris per a la reinserció laboral d'aquestes persones.



## ■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS



## A.9. LA PLATAFORMA CASTOR

El Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici el mes de setembre de 2013 amb relació al magatzem subterrani de gas Castor, quan, com a conseqüència dels treballs d'injecció de gas en aquella plataforma, es van produir els primers terratrèmols.

El 26 de setembre de 2013 el Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme va ordenar el cessament temporal de tota activitat al magatzem subterrani de gas Castor, suspensió que es va prorrogar per Resolució de 18 de juny de 2014.

La culminació d'un projecte polèmic des de l'inici i objecte de nombroses queixes ciutadanes, com és el projecte Castor, té lloc quan el Govern de l'Estat espanyol aprova el Reial decret llei 13/2014, de 3 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents amb relació al sistema gasista i la titularitat de centrals nuclears, i s'accepta la renúncia de la concessió del magatzem de gas Castor i es fixa una indemnització per a la companyia Escal UGS, SL, d'1.350.729 euros.

En definitiva, s'atorga a la concessionària la compensació prevista en l'article 14 del Reial decret 855/2008, de 16 de maig, per a l'explotació del magatzem subterrani de gas natural anomenat Castor, en cas que les instal·lacions reverteixin a favor de l'Estat, malgrat que aquestes instal·lacions quedin hibernades. L'Estat es reserva el dret a reclamar als beneficiaris de la compensació les responsabilitats que puguin correspondre per l'incompliment de les seves obligacions, la qual cosa podria acabar exclouent la compensació o, com a mínim, reduir-la significativament.

Davant de la repercussió que la publicació d'aquesta norma podia tenir en tots els ciutadans, el Síndic va obrir una nova actuació d'ofici per estudiar possibles vies d'impugnació d'aquesta decisió. En el marc d'aquesta actuació, es van fer trobades i es van crear dos grups de treball amb entitats socials i col·legis professionals, que van servir de base, juntament amb les valoracions fetes inicialment pel Síndic, per a l'elaboració de l'informe sobre el projecte Cas-

tor que el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya el passat 6 de novembre.

En aquest informe, que inclou una detallada cronologia de les actuacions portades a terme en la tramitació administrativa del projecte, el qual ha estat sotmès a diferents legislacions sectorials i a l'obtenció d'un seguit de permisos i llicències, es formulen unes conclusions de caràcter ambiental i jurídic.

### La tramitació administrativa del projecte Castor és un exemple clar de mala pràctica administrativa

En concret, s'han detectat irregularitats des del punt de vista de la legislació d'impacte ambiental de projectes, atesa la subdivisió del projecte en projectes més petits per evitar que s'hagués de sotmetre de nou a l'avaluació d'impacte ambiental el projecte de connexió del sistema gasista amb l'emmagatzematge subterrani Castor, Tarragona-Castelló. També es troben a faltar els informes de risc sísmic en la declaració d'impacte ambiental formulada en data 23 d'octubre de 2009 per la Secretaria d'Estat per al Canvi Climàtic, tot i els advertiments efectuats per l'Observatori de l'Ebre l'any 2005, per la Plataforma Ciutadana en Defensa de les Terres del Sènia i per la mateixa Generalitat de Catalunya.

D'aquestes irregularitats en la tramitació i l'execució del projecte, se'n desprèn una mala pràctica administrativa, que és especialment flagrant amb relació a la manca de transparència i de resposta de l'Administració de l'Estat pel que fa a l'accés a la informació.

Des de l'òptica jurídica, el Reial decret llei ha optat per eludir els dos requisits que fixava el títol de concessió i que la Sentència del Tribunal Suprem de data 14 d'octubre de 2013, que va valorar aquest títol, considerava vinculats a la naturalesa pròpia del dret a compensació: operativitat de les instal·lacions i absència de dol o negligència del concessionari com a causa de l'extinció anticipada.

En qualsevol cas, el Reial decret llei reconeix la indemnització màxima a la concessionària (valor net de les instal·lacions que s'ha d'abonar d'una sola vegada i en el termini de trenta-cinc dies des de l'entrada en vigor de la norma), sense que en el moment en què es reconeix el dret a compensació es compleixi el requisit d'instal·lacions operatives, determinant per al naixement d'aquest dret a la compensació. La quantia de la indemnització repercutirà en el rebut del gas dels consumidors durant els pròxims trenta anys, i es podria arribar a incrementar fins a 3.500 milions d'euros, corresponents a la indemnització, el manteniment de la plataforma, el seu possible desmantellament i els interessos bancaris.

### El pagament de la indemnització a l'empresa concessionària repercutirà directament i de forma injusta en els consumidors del sistema gasista

En l'informe monogràfic el Síndic també formula un seguit de recomanacions adreçades a administracions públiques, d'àmbit europeu, estatal i autonòmic, i a altres institucions, entre les quals destaca la sol·licitud adreçada al Defensor del Poble, al Parlament de Catalunya i al Govern de la Generalitat perquè presentin un recurs d'inconstitucionalitat contra el Reial decret llei.

També ha sol·licitat a la Comissió Nacional dels Mercats i de la Competència que informi si la compensació que s'atorga a l'empresa Escal UGS, SL, és contrària a les regles de la competència. Així mateix, ha demanat a la defensora del poble europeu que sol·liciti a la Comissió Europea que investigui d'ofici si l'actuació de l'Estat espanyol concretada en el Reial decret llei 13/2014 constitueix un ajut d'estat prohibit pel Tractat fundacional de la Unió Europea.

En l'àmbit de les indemnitzacions a les persones afectades pels moviments sísmics, el Síndic ha recomanat que es prioritzin els pagaments un cop realitzat el peritatge dut a terme per experts designats per la Generalitat de Catalunya en coordinació amb el Govern de l'Estat.

Finalment, cal destacar que el Dictamen 25/2014 del Consell de Garanties Estatutàries, del passat 11 de desembre, conclou per unanimitat que dos articles del Reial decret llei 13/2014, de 3 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents en relació amb el sistema gasista i la titularitat de centrals nuclears, que fan referència a la indemnització del projecte Castor (el 2 i el 4, apartats 1 i 3) vulneren el dret de la tutela judicial efectiva, previst en l'article 24.1 de la Constitució espanyola. Tant el Parlament de Catalunya com la Generalitat de Catalunya han acordat la interposició de sengles recursos d'inconstitucionalitat contra el Reial decret llei 13/2014, en allò que fa referència al projecte Castor.

### Queixa 04689/2014 i 06251/2014 i 500 queixes més

El mes de juny passat el Síndic va rebre les primeres queixes de la Plataforma en Defensa de les Terres del Sénia, i es va adreçar a la defensora del poble europeu i al Comissionat pels Drets Humans del Consell d'Europa per fer arribar les queixes d'aquesta plataforma amb relació a la manca de resposta de les institucions europees i la vulneració del dret d'accés a la informació.

El mes de setembre de 2014 la Plataforma va lliurar al Síndic de Greuges més de 500 queixes, en les quals s'expressa el rebuig al projecte i s'assenyala la importància d'exigir responsabilitats a les administracions que van aprovar-lo, malgrat els advertiments i els informes tècnics de risc. Per tramitar-les, el Síndic es va adreçar al ministre d'Indústria, Energia i Turisme, per sol·licitar-li informació respecte de la situació de la plataforma Castor d'emmagatzematge de gas natural, a la defensora europea, al president del Congrés dels Diputats, a la defensora del poble, als departaments d'Interior i d'Empresa i Ocupació, i als diferents defensors autonòmics.

## A.10. EL DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

Enguany també cal fer referència a la regulació del dret d'accés a la informació pública. Les denegacions d'accés a la informació en mans de les administracions continuen concentrant un nombre significatiu de les queixes rebudes cada any. Aquestes queixes les plantegen tant càrrecs electes que volen accedir a la informació per exercir la seva funció de control sobre l'acció de govern en l'àmbit local com persones que, a títol individual, volen exercir el seu dret a participar en els afers públics, i a fer-ho de manera informada, o que simplement sol·liciten una informació que afecta la seva esfera privada d'interessos.

Des dels primers anys de funcionament de la institució, el Síndic de Greuges ha hagut de donar resposta a ciutadans que consideraven que se'ls denegava indegudament l'accés a la informació. Encara avui, tal com aleshores, hi ha de donar resposta, malgrat l'absència d'instruments normatius que donin una protecció a aquest dret anàloga als països del nostre entorn.

Pel que fa a aquest marc normatiu, cal destacar que el dia 31 de desembre de 2014 es va publicar la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que entrarà en vigor en el termini de sis mesos des de la publicació.

Uns quants dies abans, el 10 de desembre de 2014, va entrar en vigor la regulació del dret d'accés a la informació pública que conté la Llei estatal 19/2013, de 10 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que té caràcter bàsic. Aquest text normatiu, tot i que presenta mancances molt rellevants, millora molt substancialment el marc jurídic anterior, molt centrat en el procediment administratiu i la condició de persona interessada del sol·licitant.

En aquest sentit, a la recomanació formulada pel Síndic a totes les administracions que actuessin d'acord amb els principis que es desprenien de la Proposició de llei catalana i els que van inspirar l'informe monogràfic que el Síndic va presentar l'any 2012, ara cal afegir-hi l'obligació de complir el que determina la Llei bàsica estatal en matèria d'accés

a la informació pública des de la data en què va entrar en vigor i del que es deriva de la Llei catalana a partir del 30 juny de 2015.

**El Síndic de Greuges té la funció d'avaluar el compliment de la Llei catalana i emetre un informe anual**

També cal destacar que, en el marc de la tramitació de la Proposició de llei catalana, el Síndic va comparèixer davant la Comissió d'Afers Institucionals per valorar el text proposat i formular les aportacions que considerava escaients per millorar aquesta proposta normativa.

De manera molt sintètica, el Síndic va voler destacar que, en termes generals, la proposta responia als requeriments essencials d'una llei d'accés: una regulació completa que delimita el contingut del dret d'accés i en taxa les excepcions, que estableix un procediment més breu que l'administratiu ordinari per atendre aquestes peticions i un règim de recurs davant un òrgan específic no integrat a l'Administració activa.

Per contra, i des d'una perspectiva crítica, va destacar que el dret d'accés havia de ser objecte d'una regulació autònoma, justament perquè es tracta d'un veritable dret subjectiu de les persones, i no només d'un instrument de control dels poders públics i de lluita contra la corrupció. També va assenyalar que tres de les excepcions a l'accés a la informació (concretament, les mencions de "drets fonamentals", "interessos públics o privats protegits expressament per la Llei" i "la informació que tingui expressament la condició de protegida si així ho estableix expressament una norma amb rang de llei") no tenen un equivalent en el Conveni 205 del Consell d'Europa sobre accés a documents públics. Cal recordar que aquest conveni pretén establir una regulació de mínims comuna als països que s'hi adhereixin i que, en el cas de les excepcions, es tracta d'una llista exhaustiva –així ho assenyala el document explicatiu que acompanya el Conveni– d'allò que, com a màxim, és admissible com a excepció en un estat democràtic.

**Queixa 04620/2014**

Un ciutadà va formular una queixa amb motiu de la denegació de la sol·licitud de còpia de l'expedient del PUOSC (Pla únic d'obres i serveis de Catalunya) de la planificació 2013-2017. El Departament de Governació i Relacions Institucionals va rebutjar aquesta petició emparant-se en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, amb relació als procediments administratius en tramitació.

El Síndic va recomanar al Departament que revisés el contingut de la resposta tramesa al ciutadà, ja que la regulació de l'exercici del dret d'accés fixat en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, s'havia d'entendre desplaçada per la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, malgrat que la regulació del dret d'accés que conté aquesta darrera encara no hagués entrat en vigor en la data de la petició. En aquest sentit, el Síndic va considerar que, com a bona pràctica administrativa, calia avançar l'aplicació dels paràmetres d'aquesta llei, atès que conté la regulació bàsica en aquesta matèria, que haurà d'aplicar obligatòriament l'Administració de manera imminent, i és més favorable a l'exercici del dret ciutadà a accedir a la informació en poder de les administracions.

**Queixa 07488/2013**

La queixa es va presentar en contra de la denegació de la informació sol·licitada a l'Ajuntament de Sant Celoni. L'Ajuntament havia desestimat la sol·licitud perquè considerava que era genèrica, podia afectar molts ciutadans i no s'hi havia acreditat l'interès.

El Síndic va examinar la petició i va observar que feia referència a plànols sobre la ubicació d'unes canalitzacions d'aigua potable i a unes finques de titularitat municipal. Per tant, no era plausible mantenir que aquesta informació pogués afectar ciutadans i que estigués mancada de concreció. També va assenyalar que l'exercici del dret es podria facilitar sense afectar l'eficàcia del funcionament dels serveis mitjançant l'accés a l'inventari general de l'Ajuntament. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que estimés el recurs de reposició formulat. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment i va facilitar una còpia de la documentació sol·licitada a la promotora de la queixa.

**Queixa 00803/2013**

Diversos regidors de l'oposició a l'Ajuntament d'Alfarràs van presentar una queixa perquè l'Ajuntament no donava resposta a la seva sol·licitud d'accés al document del POUM elaborat pels tècnics municipals. L'Ajuntament va al·legar que es tractava d'un document provisional que no havia estat assumit per l'equip de govern municipal. Tot i així, el Síndic va assenyalar que aquesta circumstància no justificava denegar l'accés a aquest document als regidors que ho havien demanat.

En aquest sentit, el Síndic va recordar que no es podia considerar que en aquell cas es produís cap de les excepcions a l'accés dels regidors a la informació municipal que estableixen l'article 77 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i l'article 164.5 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. D'altra banda, va destacar que aquestes excepcions s'han d'interpretar restrictivament, atesa la transcendència de les funcions de control democràtic que l'ordenament jurídic assigna als membres de les corporacions locals.

D'acord amb les consideracions anteriors, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Alfarràs que facilités l'accés dels promotors de la queixa al document demanat.

### A.11. L'ÚS DE RADARS I LES LIMITACIONS TEMPORALS DE VELOCITAT

Les queixes relacionades amb l'ús de cinemòmetres (radars) per sancionar les infraccions per excés de velocitat és un dels motius habituals de queixa de ciutadans que consideren que han estat sancionats indegudament o bé que el procediment sancionador s'ha tramitat incorrectament. Dins les diverses casuístiques que es poden plantejar, cal fer referència als supòsits de modificació transitòria del límit de velocitat genèric de la via per un de més reduït en un tram afectat per obres i el control mitjançant radar del compliment d'aquesta limitació excepcional.

El plantejament del Síndic de Greuges parteix del reconeixement del fet que cal reduir temporalment el límit de velocitat en els trams de via en què la realització d'obres afegeix un factor de risc addicional a la conducció. Així mateix, és perfectament legítim controlar el compliment d'aquesta limitació mitjançant radar.

Ara bé, el Síndic considera que també cal que la limitació de velocitat estigui senyalitzada i sigui visible amb prou antelació perquè el conductor pugui adaptar la seva velocitat sense canvis bruscos que posin en risc la resta de conductors. Així, en els casos en què s'ha optat per senyalitzar el radar cal que el senyal estigui col·locat a prou distància, a fi que l'advertència als conductors sigui eficaç. Altrament, no seria coherent amb la finalitat del senyal d'advertir el conductor que es troba en un tram de velocitat controlada per radar.

En aquest punt, cal recordar que, d'acord amb l'article 131 del Reglament general de circulació, els senyals de trànsit tenen per missió advertir i informar els conductors (o ordenar o reglamentar-ne el comportament) amb la necessària antelació de determinades circumstàncies de la via o de la circulació.

Des de la perspectiva del dret sancionador, també cal tenir en compte que la correcta senyalització dels límits de velocitat és un

requisit per poder sancionar-ne l'incompliment.

**Els límits de velocitat i els avisos de radar han d'estar senyalitzats amb prou antelació perquè el conductor s'hi pugui adaptar**

Partint d'aquest plantejament, i amb relació a un supòsit en què no es va poder comprovar que s'haguessin complert aquests paràmetres, el Síndic va recomanar al Departament d'Interior que a l'hora de senyalitzar una limitació de velocitat temporal per raó d'obres a la via en un tram controlat per radar cal establir uns criteris clars que garanteixin:

- Que qualsevol radar es trobi a prou distància del senyal de limitació de velocitat establert perquè el conductor del vehicle pugui adequar la velocitat abans d'arribar a la zona de detecció del radar, sense la necessitat de fer reduccions dràstiques.
- Que en cas que l'existència del radar estigui senyalitzada aquest senyal sigui clarament visible per als conductors i indiqui el límit de velocitat autoritzat en el tram d'incidència del radar. Ambdós senyals (anunci del radar i limitació de velocitat) s'haurien de col·locar a prou distància del radar per permetre al conductor adequar, si és necessari, la velocitat del vehicle de manera no sobtada.

Addicionalment, el Síndic va considerar que quan la senyalització la porti a terme l'empresa concessionària de les obres l'administració competent en matèria trànsit ha de disposar de tota la informació rellevant per garantir que la senyalització a la zona afectada per la limitació temporal de velocitat i controlada per radar s'ajusta als paràmetres esmentats. Cal tenir en compte que, com a administració responsable de sancionar l'incompliment dels senyals de limitació de velocitat, sempre ha de poder verificar si les limitacions estan correctament senyalitzades, atès que la correcta

senyalització és un requisit perquè es pugui considerar comesa la infracció.

En resposta a aquesta recomanació, el Departament d'Interior ha informat que, a través del Servei Català de Trànsit, ha elaborat un protocol d'actuació en matèria de senyalització a les carreteres, en els casos de canvis temporals de límit de velocitat motivats per obres que afecten l'àrea d'in-

fluència d'un radar fix de control de velocitat.

Aquest protocol estableix que, abans d'ajustar el radar a la limitació provisional de velocitat, el Servei Català de Trànsit ha de comprovar que el canvi de velocitat s'ha senyalitzat correctament i pot acordar la instal·lació d'algun senyal complementari indicatiu d'aquesta nova limitació, si ho estima convenient.

### Queixes 01670/2012 i 1699/2012

Ambdós promotors de les queixes manifestaven la seva disconformitat amb unes sancions per excés de velocitat captades per un radar fix de la C-25, situat a la recta de Sallent a Artés de l'Eix Transversal, en el quilòmetre 143,359 direcció Lleida. Si bé la velocitat de la carretera en aquest punt quilomètric era la genèrica de 100 km/h, a conseqüència d'unes obres, el límit de velocitat es va rebaixar dels 100km/h als 80 km/h. I el Servei Català de Trànsit va començar a aplicar el nou règim de velocitat sancionable a partir del 10 de gener de 2012, precisament per l'afectació de les obres esmentades, i per aquest motiu es van canviar els senyals amb el nou límit de velocitat.

Les queixes han finalitzat amb el suggeriment relatat en aquest apartat, que ha estat acceptat per l'Administració.

### Queixa 06851/2012

El novembre de 2011 l'Ajuntament de Torredembarra va sol·licitar a la Diputació la suspensió de la tramitació de les denúncies imposades en un tram de carretera d'accés al municipi entre juliol i octubre de 2011 perquè considerava que els accessos al municipi on la policia municipal havia instal·lat el radar estaven mal senyalitzats, amb la qual cosa els conductors no podien saber quin era el límit de velocitat. Finalment, les multes es van arxivar.

## A.12. EL CANVI DE QUALIFICACIÓ DELS FETS CONSTITUTIUS DE SANCIÓ AFECTA EL DRET DE DEFENSA

L'ordenament jurídic reconeix al presumpte infractor el dret a ser informat dels fets que se li imputen. De fet, els tribunals han vinculat directament el coneixement dels fets imputats al dret a la defensa en el procediment sancionador, de manera que la seva comunicació al presumpte infractor suposa complir les exigències de l'article 24.2 de la Constitució (ser informat de l'acusació formulada), atès que permet a la persona interessada poder defensar-se dels fets que se li imputen. Pel que fa a l'aplicació d'aquest dret de l'imputat en el procediment sancionador, cal esmentar les sentències del Tribunal Constitucional 2/198, de 21 de gener, 190/1987, d'1 de desembre, i 145/1993, de 26 d'abril.

I no n'hi ha prou amb una referència genèrica als fets, sinó que aquests s'han de detallar específicament. Aquesta imputació provisional d'uns fets determinats vincula l'Administració en la tramitació del procediment sancionador, de manera que la resolució que posi fi al procediment no pot fer referència a uns altres fets.

L'article 135 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix que, juntament amb la notificació dels fets constitutius de la infracció administrativa, cal comunicar quina n'és la qualificació jurídica i també les sancions que puguin correspondre per haver-los comès. Tot i això, tant la qualificació jurídica com l'eventual sanció no integren el contingut essencial del dret del presumpte infractor a ser informat, segons el que ha assenyalat el Tribunal Constitucional (Sentència 145/1993).

En termes generals, el criteri dels tribunals amb relació al dret a conèixer els fets imputats ha estat que l'Administració ha d'extremar les precaucions a l'hora de determinar els fets. Cal reflectir documentalment els fets imputats, de manera concreta i específica, i s'han de posar de manifest les circumstàncies objectives que constitueixen la transgressió de l'ordenament jurídic

constitutiva de la infracció. I això fonamentalment amb la finalitat que el presumpte infractor tingui la possibilitat de destruir la presumpció legal de veracitat de què gaudeixen els fets constatats directament per un funcionari públic i reflectits en la denúncia o acta d'inspecció per fer efectives les seves possibilitats de defensa com a imputat.

La conseqüència més immediata de la previsió legal esmentada i la doctrina jurisprudencial que la interpreta és que si es modifica el fet infractor que va fonamentar la denúncia caldrà iniciar un nou procediment.

Des de la mateixa perspectiva, també cal destacar que si la resolució sancionadora es basa en fets que no han estat tinguts en compte per l'instructor i no han estat traslladats al presumpte responsable es vulnera el dret de l'imputat a obtenir una resolució coherent amb el procediment instruït, és a dir, basada en l'acusació formulada per l'instructor i amb relació a la qual l'imputat ha pogut exercir el seu dret de defensa.

**Si l'Administració modifica els fets que constaven en la denúncia, ha d'iniciar un nou procediment sancionador**

En l'àmbit concret del procediment sancionador de trànsit, l'article 74 del Text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària estableix que en les denúncies per fets de circulació hi ha de constar, entre altres elements, la identitat del denunciat, si és coneguda, i una relació circumstanciada del fet constitutiu de la infracció, amb expressió del lloc, dia i hora dels fets. Per contra, fer constar la qualificació dels fets (la infracció pretesament comesa) i la sanció que li correspondria només és preceptiu en el cas que l'agent notifiqui la denúncia en el acte i, com s'ha assenyalat, és una qualificació provisional que no forma part del contingut essencial de la denúncia, és a dir, aquell que l'Administració no pot modifi-

car durant la tramitació del procediment sancionador sense vulnerar el dret de defensa de l'imputat.

En coherència amb aquesta previsió legal, els tribunals han considerat com a defecte o vici invalidant, i que pot generar l'anul·lació de la resolució sancionadora, la divergència entre els fets reflectits en la denúncia i el contingut de l'informe de ratificació de l'agent (Sentència de 15 de

desembre de 1981 del Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa; Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Rioja de 9 d'octubre de 1998, Sala Contenciosa Administrativa) i la discordança entre la relació de fets recollits en la denúncia i els recollits en la resolució sancionadora (Sentència de 6 de març de 2000 del Tribunal Superior de Justícia de la Rioja, Sala Contenciosa Administrativa).

### Queixa 06522/2013

L'Ajuntament de Viladecans va imposar una sanció a un ciutadà per haver excedit el temps màxim d'estacionament en una zona d'estacionament limitat, però la denúncia i l'informe de ratificació de l'agent denunciant feien referència a una manca de tiquet horari.

Malgrat que la sanció econòmica sigui la mateixa, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Viladecans, d'acord amb les consideracions recollides en aquest epígraf, que anul·lés la sanció imposada i l'Ajuntament va acceptar aquest suggeriment. En aquest sentit, en data 20 de maig de 2014 es va dictar un decret pel qual s'estimava el recurs extraordinari de revisió formulat per l'interessat i es va anul·lar la sanció.

### Queixa 01771/2014

En aquest cas, l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va denunciar un ciutadà per una infracció greu i, en via de recurs, va resoldre sancionar-lo per una infracció molt greu. El Síndic va formular un suggeriment en termes anàlegs als relatats en la queixa precedent i l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat el va acceptar.

### A.13. EL PAGAMENT BONIFICAT DE SANCIONS, LA RENÚNCIA AL DRET A RECÓRRER EN VIA ADMINISTRATIVA I EL LÍMIT EN LA POTESTAT NORMATIVA REGLAMENTÀRIA

Cada any el Síndic rep un nombre significatiu de queixes per desacord amb la impossibilitat de qüestionar la denúncia davant l'Administració quan s'ha pagat de forma bonificada. Certament, el fet que la Llei empari específicament aquesta supressió del dret al recurs administratiu impedeix a la institució qüestionar individualment les resolucions administratives que l'apliquen i, per tant, donar una resposta favorable a les queixes que continuen plantejant els ciutadans. Tot i això, el volum de queixes que genera aquesta previsió legal porta el Síndic a posar novament de manifest aquesta situació.

L'avantatge per a l'Administració d'aquest procediment abreujat per pagament bonificat és molt evident, ja que obté de forma immediata el pagament de la sanció, si bé només la meitat de l'import, sense necessitat de fer cap tràmit posterior a la notificació de la denúncia ni fer-ne executar coactivament la resolució per obtenir el pagament.

**Acollir-se al pagament amb bonificació d'una sanció no hauria de ser un impediment per al recurs administratiu**

En aquest sentit, es parteix del criteri que és raonable que el pagament bonificat suposi, a banda d'un avantatge per al sancionat, també un benefici per a l'Administració, que renuncia a cobrar una part de l'import de la sanció a canvi de l'estalvi processal que comporta donar per finalitzat anticipadament el procediment sancionador. Aquesta opció es configura com una mena d'acord transaccional de base legal, que pot ser proporcionat si hi ha un equilibri entre avantatges i costos per a ambdues parts.

Ara bé, el Síndic considera que aquest equilibri es trenca en perjudici del ciutadà quan el pagament bonificat comporta no només la renúncia a formular al·legacions i la finalització del procediment (situació anterior a la reforma de l'any 2009), sinó també la renúncia al dret a formular recurs en via administrativa.

En definitiva, l'estalvi de recursos associat a la reducció de la tramitació processal és un avantatge legítim només si no conculca el dret de defensa de l'imputat i, més específicament, si la renúncia a futures accions és proporcional al benefici obtingut amb el pagament bonificat. I, a criteri del Síndic, no ho és, si comporta per al denunciat la renúncia a exercir qualsevol acció, tret de la vinculada al dret fonamental a la tutela judicial efectiva. També cal tenir en compte que el recurs jurisdiccional està subjecte al pagament de taxes que poden superar a l'estalvi associat al pagament bonificat i poden agreujar encara més aquesta desproporció.

Per això, el Síndic vol cridar novament l'atenció del Parlament de Catalunya sobre la necessitat d'instar la modificació de l'article 80 del Text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, i recuperar la previsió vigent anteriorment, que la institució considera proporcionada, en què el pagament bonificat només suposava la finalització del procediment amb renúncia al dret a formular al·legacions prèvies a la resolució del procediment sancionador, però no al recurs administratiu contra aquesta resolució.

**Una norma reglamentària no pot alterar una previsió legal ni regular matèries reservades a la llei**

Un altra qüestió encara més preocupant és el fet que algunes administracions hagin pretès aplicar aquesta previsió en procediments sancionadors relatius a àmbits materials diferents del trànsit i la seguretat viària i, per tant, sense la cobertura legal de l'article 80 del Text articulat de la Llei sobre

trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.

L'Administració s'ha de sotmetre als principis de prelación o jerarquia normativa i de reserva de llei, que comporten que una norma no pugui modificar o anul·lar el que estableix una altra de rang superior i

que no es pugui regular mitjançant reglament allò que l'ordenament jurídic reserva a la llei, respectivament. Es tracta de dos principis essencials en el nostre sistema jurídic que actuen com a límit de la potestat normativa reglamentària de l'Administració.

### Queixa 01278/2014

El promotor va manifestar el seu descontentament amb la sanció imposada per l'Ajuntament de Badalona, que el va denunciar per haver produït sorolls molestos al seu domicili de matinada i haver pertorbat el descans dels veïns.

El Síndic va posar de manifest la manca de proporcionalitat de la sanció imposada, atès que al moment de determinar-ne la quantia no es van tenir en compte els criteris d'intencionalitat o reiteració, de naturalesa dels perjudicis ocasionats i de reincidència en la comissió de la infracció per adequar la sanció a la gravetat dels fets.

Igualment, un cop examinada la normativa invocada per l'Ajuntament, es va posar de manifest que alguns preceptes del Reglament per a l'exercici de la potestat sancionadora per comissió d'infraccions de caràcter lleu, competència de l'Ajuntament de Badalona, no tenien cobertura legal. En concret, privar de la possibilitat de recurs en via administrativa quan s'abona la sanció amb la bonificació del 50% i el fet que si la persona denunciada no formula al·legacions dins de termini ni paga amb bonificació la denúncia esdevé sanció executiva.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Badalona que anul·lés aquests preceptes.

## A.14. L'OBLIGACIÓ DE TRAMITAR LES RECLAMACIONS DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Per disposició legal, els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les administracions públiques corresponents de tota lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics i llevat dels casos de força major.

Aquest dret prescriu al cap d'un any d'haver-se produït el fet o l'acte que motiva la indemnització reclamada o d'haver-se manifestat el seu efecte lesiu. En qualsevol cas, el dany al·legat ha de ser efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat amb relació a una persona o grup de persones.

Atès aquest deure que s'imposa a les administracions públiques, el Síndic rep queixes dels particulars tant per la manca d'actuació com per la dilació en la tramitació del procediment (que s'ha d'impulsar d'ofici) i del desacord amb la resolució administrativa de les reclamacions interposades pels ciutadans.

Amb freqüència, però, també rep queixes per la interpretació que fan les administracions de la potestat d'admetre a tràmit les reclamacions, que és reglada i obliga l'Administració a tramitar-les, sempre que aquestes compleixin l'obligació d'especificar les lesions produïdes, la presumpta relació de causalitat entre aquestes i el funcionament dels serveis públics, l'avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial, si és possible, i el moment en què la lesió es va produir.

**L'Administració està obligada a admetre les reclamacions si aquestes especifiquen el nexa de causalitat entre els danys i el funcionament dels serveis públics**

El Síndic ha hagut de recordar que, malgrat que l'Administració pot requerir l'esmena de la manca d'algun requisit o l'aportació

de documents preceptius, amb l'advertiment als interessats que si no ho fan se'ls pot considerar desistits del dret a la reclamació, cal distingir si les qüestions sobre les quals es formula el requeriment són determinants per poder considerar l'admissió a tràmit o si, per contra, són qüestions que es poden concretar un cop es tramiti el procediment i s'arribi a la conclusió de l'existència de responsabilitat de l'Administració.

Enguany, en ocasió de la tramitació d'expedients en què s'han produït danys personals i patrimonials durant la prestació del servei públic de transport de viatgers, el Síndic ha manifestat que el règim de responsabilitat pels danys en aquests casos és el règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques. Per això, les empreses públiques prestadores no poden resoldre les reclamacions presentades sense la subjecció a un procediment específic, sense la intervenció dels reclamants i sense facilitar-los cap informació sobre les accions dutes a terme per comprovar els fets denunciats, i concloure la inexistència de responsabilitat per part de la companyia.

Pel que fa a aquesta qüestió, i fins i tot si es considera que les reclamacions s'han de resoldre segons les disposicions de dret privat, la institució ha manifestat que les entitats prestadores del servei públic de viatgers han d'articular un protocol d'actuació per a la tramitació i resolució d'aquestes reclamacions que els garanteixi un tractament uniforme i que, en cas de desacord convencional amb les companyies asseguradores, la reclamació s'ha de tramitar amb les garanties establertes normativament.

**Les reclamacions s'han de tramitar d'acord amb un procediment amb totes les garanties establertes legalment i reglamentària**

Sovintegen les queixes en què els ciutadans plantegen la seva disconformitat amb les resolucions dictades per l'Administra-

ció local en reclamacions formulades per incidències a la via pública, com ara les caigudes com a conseqüència de l'estat de la vorera, de la calçada, i fins i tot per la caiguda dels arbres sobre els béns dels particular, ja que l'Administració acostuma a negar en aquests casos l'existència d'un nexa de causalitat entre els danys i el funcionament dels serveis públics.

El Síndic ha recordat que el sistema de responsabilitat patrimonial legalment establert ho és de responsabilitat objectiva, qualificada pel resultat i en què no és necessària l'actuació culpable de l'Administració, sinó que la lesió s'ha de rescabalar perquè com a conseqüència del funcionament dels serveis públics s'ha ocasionat als particulars un dany que els ciutadans no tenen el deure jurídic de suportar.

### S'han de rescabalar els particulars dels danys que no tenen el deure jurídic de suportar

Cal tenir en compte que, si bé per disposició legal s'exclou la responsabilitat de l'Administració en els supòsits de força major, la jurisprudència ha examinat amb deteniment els casos en què les caigudes s'han produït de forma asimptomàtica, o sense causa aparent, en què no queda exclosa la

responsabilitat de l'Administració local en tant que titular de la via i responsable de mantenir-la en les condicions adequades de seguretat.

Davant l'exigència tradicional i restrictiva d'una intervenció immediata, exclusiva i directa de l'Administració en la producció del dany, la doctrina i la jurisprudència han imposat solucions de justícia del cas concret més basades en la intuïció i l'equitat i tendents a la reparació del dany ocasionat.

El Síndic s'ha pronunciat per defensar que amb relació als danys soferts a la via pública en l'Administració hi concorren dos títols d'imputació: la condició de titular del domini públic i el deure de conservar i mantenir l'espai públic en condicions adequades per al trànsit i la deambulació.

Aquests títols l'obliguen a vetllar per mantenir les condicions d'accés i de trànsit als espais públics, perquè les actuacions autoritzades a tercers en aquest espai s'efectuïn sense perjudicar l'ús normal dels ciutadans i en condicions de seguretat que no comprometin la integritat física dels viants, i també per restaurar les condicions de seguretat quan han estat alterades. En conseqüència, l'omissió d'aquest deure de vigilància de l'Administració pot ser considerat un mal funcionament del servei públic i originar responsabilitat pel dany patit per qui reclama.

#### Queixa 06532/2014

La mare d'una menor va presentar una queixa contra l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts perquè la va tenir per desistida d'una reclamació formulada pels danys físics i morals que la seva filla havia patit com a conseqüència d'una caiguda en un parc públic.

La interessada reconeixia la dificultat que suposava avaluar aquests danys tenint en compte, d'una banda, que es tracta d'una menor que no va estar de baixa per incapacitat respecte d'una activitat professional i, de l'altra, que l'evolució de la curació de les lesions era encara imprevisible.

Malgrat que la interessada va fer una avaluació econòmica dels danys sense fer constar el barem del qual s'havia servit per determinar-la, ni justificar la quantia econòmica reclamada, el Síndic entén que no se la pot tenir per desistida de l'acció, en tant que l'encert en la determinació de la quantia econòmica dels danys no és un requisit d'admissió a tràmit de la reclamació i es pot concretar posteriorment.

**Queixa 02041/2014**

El promotor de la queixa va patir uns danys al seu ordinador personal com a conseqüència del tancament de les portes d'un comboi del metro de Barcelona.

L'empresa prestadora del servei de transports (TMB) en un primer moment es va limitar a manifestar que l'assegurança obligatòria de viatgers de què disposava només cobria els danys personals i no els materials que patissin els usuaris del metro.

El Síndic, conscient dels canvis introduïts per l'antiga Entitat Metropolitana del Transport per regular la tramitació de les reclamacions per danys, va demanar a TMB que traslladés a la companyia asseguradora la reclamació de l'interessat i, en cas de manca d'acord convencional, que l'Àrea Metropolitana de Barcelona tramités el procediment oportú, en tant que administració pública garant de la prestació d'uns serveis públics de qualitat.

**Queixa 02388/2014**

La persona interessada va presentar una queixa per la desestimació de la reclamació formulada a l'Ajuntament de Barcelona arran de la caiguda d'un arbre sobre el seu vehicle, correctament estacionat a la via pública.

El consistori va al·legar la inexistència del nexa causal entre els danys reclamats i el funcionament dels serveis públics i va posar l'accent en el fet que l'Administració havia complert el programa de gestió de l'arbrat viari.

Tanmateix, el sistema de responsabilitat patrimonial legalment establert ho és de responsabilitat objectiva, qualificada pel resultat, en què no és necessària l'actuació culpable de l'Administració, sinó que la lesió és objecte de rescabament perquè s'ha ocasionat al particular un dany antijurídic que no té el deure jurídic de suportar. Per tant, malgrat que la caiguda de l'arbre es produís sense causa aparent, el Síndic va determinar que l'obligació havia de ser assumida pel consistori, que té atribuïdes les competències en matèria de parcs i jardins.

**Queixa 03587/2014**

La promotora de la queixa i el seu nét van caure al municipi d'Arenys de Munt com a conseqüència d'unes planxes col·locades a la via pública on s'estaven duent a terme obres amb relació als serveis de gas i d'aigua.

L'Ajuntament va determinar atribuir la responsabilitat directa per la caiguda a la companyia d'aigües encarregada de les obres. Tanmateix, l'asseguradora va rebutjar la responsabilitat, ja que les darreres actuacions a la rasa i la col·locació de les planxes de ferro per facilitar el pas de vianants s'atribuïen a la companyia del gas.

El Síndic va manifestar que la responsabilitat de l'Administració municipal –titular del domini públic viari i responsable de verificar que les obres efectuades per tercers amb llicència no impedeixen un ús segur d'aquest espai– no quedava descartada només pel fet que la manipulació de la vorera fos feta per un tercer. Conseqüentment, va suggerir al consistori que avalués la possible responsabilitat reclamada a l'Ajuntament, sens perjudici de la que, al seu torn, pogués correspondre a l'empresa d'aigües o de gas implicades.

## A.15. ACCÉS A LA FUNCIO PÚBLICA

La convocatòria de processos selectius per accedir a la funció pública és sovint un motiu de queixa per part dels aspirants que hi participen. Les bases de qualsevol convocatòria d'oferta pública de treball constitueixen la norma a què s'ha de subjectar el procediment de selecció. Les bases vinculen de la mateixa manera els participants, l'administració convocant i els tribunals o els òrgans de selecció.

Els problemes que constata el Síndic tenen a veure tant amb la indefinició d'alguna de les bases com amb l'absència de concreció en la llei de referència d'alguns requisits, que no haurien de ser discrecionals de cadascuna de les convocatòries.

D'una banda, les bases han de contenir un mínim d'informació perquè els participants coneguin quines són les regles del joc, com ara el nombre i les característiques de les places que cal cobrir, les condicions i els requisits que han de complir els aspirants d'acord amb les lleis de funció pública, les proves selectives que s'han de fer, la relació de mèrits que es tindran en compte, la designació del tribunal qualificador i el sistema de qualificació i puntuació mínima de cada prova, entre d'altres.

En el cas de les proves, per exemple, el Síndic ha expressat que aquestes s'han d'elaborar de manera que tinguin una relació directa amb els requisits de mèrit i de capacitat, a més de la idoneïtat dels aspirants en relació amb el contingut dels llocs de treball que hagin d'ocupar. El Síndic ha manifestat que les proves tipus test s'associen a les proves de coneixements i les proves pràctiques a la realització d'exercicis que demostrin la possessió d'habilitats i de destreses. Tanmateix, el contingut de la prova pràctica no necessàriament s'ha de centrar en la realització d'una activitat manual. Ara bé, a l'hora de publicar les bases cal una major concreció amb relació al contingut dels exercicis que poden integrar cadascuna de les proves per evitar induir els aspirants a confusió.

Per exemple, les proves mèdiques, de caràcter eliminatori, consisteixen en un reconeixement mèdic, realitzat per metges o metgesses col·legiats, per comprovar que no es detecta l'existència de cap de les exclusions

mèdiques establertes en les bases. En alguns casos, l'existència de tatuatges que siguin visibles en l'exercici de les tasques pròpies del lloc de treball acostuma a ser una causa d'exclusió mèdica en les proves d'accés als cossos i les forces de seguretat.

**S'ha de modificar la legislació de policies locals i mossos d'esquadra per determinar per llei l'edat màxima d'accés als cossos policials**

Aquesta causa d'exclusió només s'hauria de produir si, prèviament, i per salvaguardar la seguretat jurídica, no només dels ciutadans sinó també de tots els que aspiren a entrar al cos, l'administració convocant ha regulat quin és l'uniforme reglamentari dels agents, de manera que s'evidenciïn quines parts del cos quedarien visibles en cas de ser tatuades.

Una altra problemàtica observada fa referència al límit d'edat com a requisit de participació a processos selectius. La regla general és que no hi ha d'haver més límit d'edat que el de la jubilació forçosa. Tot i així, excepcionalment, per llei, és possible establir una edat inferior a la de la jubilació.

El dret d'accés en condicions d'igualtat a les funcions públiques no prohibeix que el legislador pugui prendre en consideració l'edat dels aspirants atenent les peculiaritats dels llocs concrets que s'han de cobrir. Ara bé, aquesta determinació s'ha de fixar per llei i s'ha de justificar degudament sobre la base de criteris legítims, objectius i proporcionals. Tanmateix, tant la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals, com la Llei 10/1994, d'11 de juliol, dels Mossos d'Esquadra, remetent la fixació del requisit de l'edat al reglament del cos o a les bases de la convocatòria.

El Síndic ha detectat que en les convocatòries dels ajuntaments per accedir a la policia local les bases estableixen unes franges

d'edat diferents en funció de les convocatòries i que, en la majoria dels casos, se situen molt per sota de l'edat màxima de jubilació, la qual cosa condueix a una situació heterogènia i dispar.

### Les bases de la convocatòria han de concretar al màxim el desenvolupament i el contingut de les proves selectives

El Tribunal de Justícia de la Unió Europea va dictar el 13 de novembre 2014 una sentència amb motiu d'una decisió prejudicial plantejada pel fet que en les bases d'una convocatòria de policies locals s'havia fixat l'edat màxima de trenta anys com a requisit d'accés.

La sentència examina el marc jurídic de la Directiva 200/78/CE, del Consell, de 27 de novembre, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en la feina i l'ocupació, i conclou que aquesta s'oposa a una normativa nacional que fixi

en trenta anys l'edat màxima per accedir a una plaça d'agent de la policia local.

El Tribunal manifesta, d'una banda, que no s'ha demostrat que les capacitats físiques específiques requerides per a la funció d'agent de la policia local estiguin necessàriament vinculades a un grup d'edat determinat i, per tant, que no puguin concórrer en persones que hagin superat una edat determinada. D'altra banda, assenyala que no es pot considerar que el límit fixat a la llei sigui apropiat i necessari d'acord amb els objectius de política social invocats, com ara garantir la formació dels agents i garantir un període d'activitat raonable amb caràcter previ a la jubilació.

Per tot això, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que tramiti un avantprojecte de llei que modifiqui l'article 29.b de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals, i l'article 20.2 de la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de Mossos d'Esquadra, de manera que se suprimeixi la remissió al reglament del cos o a les bases de cada convocatòria per determinar el requisit de l'edat i perquè alhora s'estableixi, si escau, l'edat màxima d'accés, que haurà d'estar justificada si és diferent de la genèricament establerta per a la funció pública.

#### Queixes 07283/2013 i 07284/2013

Dos aspirants a la convocatòria de places d'agent de la Guàrdia Urbana de l'Ajuntament de Barcelona van resultar exclosos perquè no van superar la prova mèdica pel fet de dur tatuatges a la cama. A criteri dels interessats, el tatuatge no era visible amb l'uniforme del cos. D'altra banda, en la darrera convocatòria de 2011, en què també havien participat, no van resultar exclosos malgrat que tenien els tatuatges. L'Ajuntament va manifestar que la raó per la qual el tribunal de selecció es va apartar del criteri anterior tenia una justificació objectiva i raonable, que era la posada en funcionament del grup temporal de platges. L'Administració es va remetre a la pàgina web de la Guàrdia Urbana, on es poden trobar les uniformitats bàsiques d'estiu, d'hivern i, en funció dels serveis, la ciclista i la de platges. Aquestes dues darreres porten aparellat l'ús del pantaló curt.

La composició de la uniformitat es recull en la pàgina web del cos, sense que hi hagi cap normativa interna municipal que identifiqui les peces del vestuari o l'equip que s'ha d'utilitzar segons les situacions, les funcions i la climatologia. Per això, el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Barcelona que aprovi un reglament intern que reculli la uniformitat reglamentària.

## A.16. ELS PERMISOS DELS EMPLEATS PÚBLICS

La regulació del règim de permisos del personal de les administracions públiques es fixa en els articles 48 i 49 de l'EBEP. D'altra banda, l'Administració de la Generalitat té una regulació pròpia en la matèria, que està determinada pel Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, per la qual s'aprova la refosa de la Llei de funció pública, i, en matèria de conciliació, per la Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya.

La modificació de l'article 48 de l'EBEP per mitjà del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i foment de la competitivitat, va posar fi al caràcter supletori que fins aleshores havia tingut el precepte, a manca de legislació autonòmica aplicable. A partir d'aquest moment, el precepte estatal esdevé bàsic, la qual cosa comporta atorgar un tractament uniforme a les regulacions establertes en matèria de permisos. Tanmateix, a criteri d'aquesta institució, aquest tractament no és sinònim de competència exclusiva estatal. Es tracta d'un nucli mínim amb l'ànim de crear un codi comú per a tots els empleats públics que no impedeix el desplegament normatiu per la comunitat autònoma. En conseqüència, l'entrada en vigor del Reial decret llei no comporta en cap cas la derogació o inaplicació de la Llei 8/2006, de 5 de juliol.

Per aquest motiu, és possible continuar aplicant l'article 22 d'aquesta llei, que expressament regula el permís de flexibilitat horària recuperable, com a permís d'absència del lloc de treball per a visites o proves mèdiques d'ascendents o descendents, entre d'altres. Aquest permís es configura com una concreció del permís per complir amb un deure relacionat amb la conciliació de la vida familiar i laboral de l'article 48.j de l'EBEP i, per tant, no vulnera el nucli mínim fixat pel legislador estatal.

Tanmateix, el Síndic ha assenyalat que les causes que motiven les absències fruit d'un permís de flexibilitat horària recuperable

no es poden equiparar, automàticament, amb les que motiven les sol·licituds d'un permís per cirurgia major ambulatoria (CMA), a causa de procediments quirúrgics terapèutics o diagnòstics realitzats amb anestèsia general, locoregional o local, amb o sense sense sedació, i que no requereixen ingrés hospitalari.

**Cal analitzar de manera individualitzada si un permís per CMA s'ha d'emparar en supòsits de flexibilitat horària recuperable o de malaltia greu**

Aquestes sol·licituds tampoc no es poden tractar com un permís per hospitalització, ja que en aquest cas hi ha d'haver un ingrés en un centre hospitalari durant un temps que comporti, posteriorment, una alta del subjecte causant.

Per això, el Síndic ha manifestat que les sol·licituds de permís per CMA no s'han de resoldre de manera automàtica, reconduint-les cap als permisos de flexibilitat horària recuperable, sinó que cal estudiar adequadament cada situació. Cal valorar que les intervencions per CMA poden obeir a malalties greus i que si s'acredita el caràcter greu de la malaltia, mitjançant la certificació del facultatiu, la sol·licitud de permís pot quedar coberta a l'empara del permís per malaltia greu d'un familiar fins al segon grau.

La Llei 8/2006 també regula les reduccions de jornada, i estableix que són incompatibles amb l'autorització de compatibilitat, que resta suspesa d'ofici fins al finiment del termini de la reducció. D'aquesta manera, quan un empleat públic vulgui demanar una reducció de jornada del seu lloc de treball i tingui autoritzada la compatibilitat per desenvolupar un segon lloc, haurà de suspendre l'exercici d'aquesta segona activitat.

La qüestió que es planteja és si l'Administració on un empleat presta els seus serveis pot

supeditar l'atorgament de la reducció de la seva jornada al cessament de les funcions desenvolupades com a regidor d'un ajuntament sense dedicació exclusiva.

La Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat, no sembla que condicioni l'exercici de càrrecs electius a l'obtenció d'una autorització de compatibilitat.

**El permís per reducció de jornada d'un empleat públic i membre d'una corporació local sense dedicació exclusiva no es pot condicionar al cessament de les seves funcions com a regidor**

Tanmateix, per esclarir els dubtes d'interpretació sorgits sobre la necessitat d'autoritzar o no expressament la compatibilitat per a l'exercici d'aquests càrrecs electius a les corporacions locals, la Direcció General de la Funció Pública ha tramès una nota informativa als directors de serveis de tots els departaments.

En aquesta nota, s'informa que de l'articulat de la llei d'incompatibilitats esmentada s'infereix, pel sentit propi de les seves paraules i amb relació al seu context, que l'exercici d'un càrrec electe és una activitat no subjecta a incompatibilitat. Per tant, no s'han d'emetre resolucions d'autorització de compatibilitat per a l'exercici d'aquesta activitat.

Pel que fa a la percepció de retribucions, la nota fa constar que el càrrec electe pot percebre retribucions per la seva dedicació a la corporació local sempre que es compleixin dues condicions: d'una banda, que l'activitat es desenvolupi fora de la jornada de treball establerta al seu centre de treball, sens perjudici que alguna d'aquestes activitats pugui donar lloc a l'atorgament d'un permís per deures inexcusables; i, de l'altra, que la retribució no superi en cap cas els límits que amb caràcter general estableixi la Llei de pressupostos generals de l'Estat. En qualsevol cas, l'administració en la qual presti serveis l'empleat i la corporació local on exerceix el càrrec s'hauran de comunicar recíprocament la jornada, les retribucions i les modificacions que es produeixin.

A partir d'aquesta nota informativa, el Síndic ha assenyalat que no sembla procedent condicionar la reducció de jornada sol·licitada per una treballadora al servei de l'Administració de la Generalitat al cessament de les seves funcions com a regidora sense dedicació parcial ni exclusiva.

### Queixa 01272/2013 i altres

Una treballadora de l'Institut Català de la Salut (ICS) va sol·licitar un permís per la intervenció quirúrgica del seu marit que s'havia de dur a terme per CMA. L'ICS va assenyalar que el model de sol·licitud emprat era incorrecte i que la CMA havia de ser tractada com un permís de flexibilitat horària recuperable mentre no s'arribés a cap acord a la Mesa General de Negociació de l'Empleat Públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (MEPAG).

El Síndic va manifestar que el permís de flexibilitat horària està pensat per a les visites o proves mèdiques d'ascendents o descendents, mentre que la CMA s'aplica a la pràctica de procediments quirúrgics sense ingrés, de complexitat mitjana. Per tant, les causes que motiven les absències en ambdós casos no es poden equiparar de manera automàtica. Així mateix, va assenyalar que les intervencions per CMA poden obeir a malalties greus, que poden donar lloc al permís específic que la llei preveu per aquesta causa.

Per tot això, el Síndic va recomanar al Departament de Salut que informés de la possibilitat de tractar la CMA com a permís per malaltia greu sempre que s'aporti un certificat del facultatiu que manifesti aquest caràcter.

El Departament va acceptar la recomanació i va informar que en la sessió de la Mesa Sectorial de Negociació de Salut de 24 de gener 2014 s'havia acordat atorgar un permís per CMA per al dia de la intervenció quan es tractés d'un familiar de primer grau de consanguinitat.

### Queixa 07009/2014

Una regidora municipal i alhora professora al servei del Departament d'Ensenyament va exposar el seu malestar pel fet que, en demanar la reducció de jornada per cura d'un fill menor de sis anys, el Departament li comunicés que havia de tramitar l'autorització de compatibilitat de la seva tasca docent amb el seu càrrec electe perquè, si no ho feia, podria ser objecte de sanció disciplinària. A més, la informava que les reduccions de jornada fixades en la llei són incompatibles amb l'autorització de compatibilitat, que resta suspesa d'ofici fins al finiment del termini de reducció. Per aquest motiu li va demanar que, per gaudir de la reducció de jornada, acredités el cessament de les seves funcions com a regidora.

El Síndic va fer gestions amb la Direcció General de la Funció Pública, que va comunicar-li el contingut de la nota informativa tramesa a tots els departaments amb relació al règim d'incompatibilitats dels càrrecs electes de les corporacions locals. En aquest sentit, s'informava que l'exercici d'un càrrec electe sense dedicació exclusiva és una activitat no subjecta a incompatibilitat, per la qual cosa no s'han d'emetre resolucions d'autorització de compatibilitat.

A partir d'aquí, el Síndic ha recomanat al Departament que resolgui favorablement la sol·licitud de reducció de jornada de la persona interessada perquè no sembla procedent condicionar-ne l'atorgament al cessament de les seves funcions com a regidora.

## A.17. LES TRAVES A L'EXERCICI DEL DRET DE VOT PER CORRESPONDÈNCIA

El Síndic ha rebut algunes queixes en relació amb l'exercici del dret de vot per part dels electors que, pel fet de trobar-se a l'estranger o bé per la voluntat d'exercir el seu dret al sufragi mitjançant el vot per correspondència, han vist frustrada la seva intenció de votar, tot i haver tramitat la sol·licitud de vot d'acord amb els requisits establerts legalment.

D'acord amb la normativa vigent, els ciutadans residents en qualsevol localitat de l'estat poden exercir el seu dret de sufragi actiu presencialment o mitjançant el sistema de vot per correspondència (article 72 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general –LOREG–). Aquests votants poden sol·licitar, davant les oficines de Correus, un certificat d'inscripció en el cens. L'Oficina del Cens Electoral els remetrà la documentació necessària per votar per correu.

Els ciutadans que no es troben en territori estatal poden exercir el seu dret a vot si compleixen els requisits establerts per a l'anomenat sistema de “vot pregat”, en funció de la situació en què es trobin.

**Alguns ciutadans residents a l'estranger han vist frustrada la seva intenció de votar, tot i haver complert els requisits legals per votar des de l'exterior**

Si es tracta de ciutadans que es troben temporalment en un altre estat, el Reial decret 1621/2007, de 7 de desembre, determina que han d'estar inscrits com a no residents en el Registre de Matrícula Consular del país on es troben i que poden sol·licitar, personalment davant l'oficina consular o la secció consular d'ambaixada, la

documentació necessària per votar des de l'estranger.

En el cas dels nacionals residents a l'exterior, l'article 75 LOREG (modificat per la Llei orgànica 2/2011, de 28 de gener) estableix que per poder votar han d'estar inscrits en el Cens electoral de residents absents –CERA– i demanar per escrit que se'ls enviï la documentació necessària (fins a l'any 2011 aquesta documentació s'enviava d'ofici a tots els inscrits en els registres de votants des de l'exterior).

Els casos coneguts posen de manifest incidències ocorregudes tant en els serveis de correus (nacional i internacional) com en el tràmit de les sol·licituds de vot des de l'exterior, el qual resulta excessivament feixuc. També palesen que els terminis del calendari electoral fixats per la LOREG són molt ajustats i, per tant, qualsevol incidència pot alterar el bon funcionament dels sistemes de vot per correspondència (tant des de dins de l'Estat com des de l'exterior).

**Les dificultats per votar des de l'exterior poden vulnerar el dret al sufragi i afectar els índexs de participació**

Sobre el vot “pregat” com a únic sistema possible per a l'emissió dels vots des de l'exterior, diversos sectors de la societat civil i alguns grups polítics (estats i catalans) han manifestat la seva preocupació perquè consideren que, a la pràctica, és un sistema que afecta el dret de sufragi actiu dels ciutadans que s'han desplaçat permanent o temporalment a l'estranger. S'assenyala, a més, que el cúmul de tràmits que han d'acomplir aquests electors, en lloc d'afavorir-ne la participació en els processos electorals (article 68.5 CE), pot resultar dissuasiu.

Aquesta afirmació se sustenta en les xifres de votants des de l'exterior abans i després de la reforma de l'article 75 LOREG, que imposa el sistema de “vot pregat”. A tall d'exemple, es poden considerar les

votacions al Parlament Europeu de l'any 2009 i les de l'any 2014, en les quals es percep una caiguda de més de 10 punts en la participació des de l'exterior (del 14% en les eleccions del 2009 a l'1,9% en les de 2014).

Després d'estudiar aquesta situació, el Síndic va emetre una resolució (actuació d'ofici 08025/2011) en què posa de manifest la necessitat d'introduir un sistema d'emissió de vot per Internet que permeti a qualsevol persona emetre el seu vot per aquesta via. Aquest sistema hauria d'incorporar un pas previ a l'acte de votar en què es demani a la persona interessada acreditar la seva inscripció en el cens electoral (de residents a l'Estat o a l'estranger, segons el cas). També planteja la necessitat de poder tramitar el certificat d'inscripció en el cens electoral per via telemàtica.

**Cal regular un sistema d'emissió de vot per Internet que permeti votar de manera remota independentment del lloc de residència**

Així mateix, recomana que es modifiqui l'article 75 LOREG i el Reial decret 1621/2007 i, en aquesta línia, proposa que s'elimini el requisit de "vot pregat" per als electors des de l'estranger que optin per dipositar el vot en urna i s'estableixin mecanismes perquè els nacionals que es troben temporalment absents puguin exercir el seu dret de sufragi actiu de manera presencial.

Pel que fa concretament a Catalunya, el Síndic va recordar que encara no té una llei electoral pròpia. Per aquest motiu, va recomanar al Parlament de Catalunya que regulés, en el marc d'una llei electoral catalana, mecanismes de votació alternatius als existents que permetin exercir el dret de sufragi actiu de manera remota d'una forma més senzilla per a l'elector, mitjançant la implementació de les

noves tecnologies de la informació i la comunicació.

Sobre el contingut d'aquesta resolució es va pronunciar el Defensor del Poble, que va reconèixer les disfuncionalitats del sistema de vot per correspondència des de l'estranger. Assenyala que, segons informa la Junta Electoral Central, dins del marc de la legislació vigent és possible articular un sistema de sol·licitud de vot mitjançant noves tecnologies sempre que es garanteixi la seguretat de la informació, i que s'espera posar en marxa una proposta en aquesta línia mitjançant un certificat electrònic per a les eleccions municipals de 2015.

**Cal regular mecanismes més àgils i senzills per obtenir la documentació necessària per votar i per emetre el vot per correspondència**

El Defensor també reconeix la necessitat de modificar els terminis electorals, a fi de minimitzar les dificultats derivades dels temps dels enviaments per correu, i també la conveniència d'articular sistemes d'emissió de vot remot basats en les noves tecnologies com a forma d'obviar les incidències descrites. Pel que fa a la iniciativa legislativa del Ministeri de l'Interior en aquesta matèria, el Defensor va ser informat que, atesa la centralitat de la LOREG en el sistema democràtic, el Govern considera que la seva reforma ha de ser fruit de la iniciativa i el consens dels grups parlamentaris.

El Defensor també indica que la Junta Electoral Central recorda que, segons l'apartat 12 de l'article 75 LOREG, el Govern té la potestat de regular els criteris i limitar els supòsits d'aplicació d'aquest article o establir altres procediments allà on no sigui aplicable el que disposa.

S'està en espera que el Ministeri de l'Interior faciliti més informació sobre aquests assumptes.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00195/2014**  
Finalitzada

**Incidència de les noves taxes en l'accés dels ciutadans a determinats serveis i prestacions**

El Projecte de llei de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic preveu la creació de noves taxes que graven la prestació de determinats serveis que, a criteri del Síndic, poden tenir incidència en l'accés dels ciutadans a determinades prestacions i que poden no tenir en compte la capacitat econòmica dels obligats tributaris a pagar-les. S'introdueix també la possibilitat de revocar subvencions per raons pressupostàries, en contra de les normes generals de règim jurídic i procediment administratiu.

**AO 02759/2014**  
En tramitació

**Funcionaris interins afectats pel perllongament de la mesura de reducció del 15% de sou i jornada**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la recepció de més de setanta queixes de funcionaris interins que es mostren disconformes amb la mesura de reducció de sou i jornada als interins durant el 2014.

**AO 05251/2014**  
En tramitació

**Fixació del requisit màxim d'edat per a l'accés als cossos de policia local i al Cos de Mossos d'Esquadra**

El Síndic ha rebut diversos escrits de ciutadans que mostren la seva preocupació pel fet que, per raons d'edat, veuen limitades les seves possibilitats de prendre part a les convocatòries per accedir als cossos de la policia local i al Cos de Mossos d'Esquadra. El Síndic ha pogut comprovar que aquestes convocatòries acostumen a fixar com a requisits d'accés límits d'edat molt dispars.

**AO 06792/2014**  
En tramitació

**L'ús de detectors automàtics de pas de semàfor en vermell**

En els darrers anys, diversos municipis catalans han incorporat, com a forma de control de la disciplina viària, la captació automatitzada d'una seqüència d'imatges que determinen si el vehicle ha sobrepassat un semàfor en vermell. Des de les associacions d'automobilistes s'ha qüestionat aquest sistema de captació d'infraaccions, que planteja dificultats tècniques addicionals amb relació al cinemòmetre de control de velocitat, atès que és un dispositiu que es basa en la captació d'imatges successives i la seva sincronització amb les fases semaforiques.

**AO 06975/2014**  
En tramitació

**Ús de telèfons de tarifació especial per part de les administracions públiques**

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives a l'ús de telèfons de tarifació especial per part de les administracions públiques, motiu pel qual ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

**AO 08175/2014**  
Finalitzada

**Presumptes irregularitats en la tramitació d'un procés selectiu de Bombers de l'Ajuntament de Barcelona**

El Síndic ha tingut coneixement de l'existència de reclamacions formulades pels participants en un procés selectiu de Bombers de l'Ajuntament de Barcelona, que s'han fet ressò de les presumptes irregularitats detectades en la prova pràctica corresponent a l'especialitat d'electricitat. Les irregularitats se centrarien, d'una banda, en el fet que la prova no tenia un contingut exclusivament pràctic, ja que també hi va haver una fase teòrica, i d'altra banda, en la desigualtat en el temps atorgat als diferents aspirants i el desconeixement dels criteris d'avaluació i de puntuació amb caràcter previ a l'execució de la prova.

**AO 08389/2014**  
En tramitació

**Procediment sancionador incoat contra el secretari de la Colla de Trabucaires de Cardedeu**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb motiu del procediment sancionador incoat per la Subdelegació del Govern de Barcelona contra el secretari de la Colla de Trabucaires de Cardedeu per la trabucada que es va fer el 17 d'agost de 2014 davant la casa del regidor del PP, en el marc de les despertades de la Festa Major del municipi. Hi ha indicis que apunten que la incoació de l'expedient i la imposició de la sanció s'han efectuat prescindint de l'informe elaborat per la Policia Local, en què es fa constar que no es va produir cap incompliment.

**AO 08459/2014**  
En tramitació

**Compliment dels drets de participació durant el 9N**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu d'estudiar i analitzar el respecte a les garanties i als drets fonamentals i de participació durant la jornada del 9 de novembre de 2014. .

**AO 08586/2014**  
En tramitació

**Manca d'homogeneïtat en el requisit de l'alçada exigida als homes per a l'accés als cossos de la policia local**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes de persones que exposen que l'alçada exigida als homes en les diferents convocatòries d'accés als cossos de la policia local és, en la major part dels municipis de Catalunya, superior a la que s'exigeix per a altres cossos i forces de seguretat.

**AO 08627/2014**  
**AO 08656/2014**  
En tramitació

**Investigació de fraus fiscals per part del Ministeri de l'Interior**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després d'haver observat que darrerament els mitjans de comunicació posen de manifest acusacions de frau fiscal o de delictes contra la hisenda pública contra càrrecs representatius de les administracions públiques que provenen de presumptes filtracions a la Unitat de Delinqüència Econòmica i Fiscal (UDEP) de la Comissaria General de la Policia Judicial.

## A.18. PROBLEMÀTICA ENTORN DEL PRINCIPI DE CAPACITAT ECONÒMICA EN LA TRIBUTACIÓ LOCAL

Enguany han estat nombroses les queixes rebudes en relació amb diversos tributs locals.

D'entre els principis constitucionals que ordenen i informen la matèria tributària destaca el principi de capacitat econòmica (art. 31.1 CE), el qual es pot considerar com el criteri bàsic i central en el repartiment de la càrrega tributària, i es configura com el més transcendental, no solament en el moment de crear la norma tributària, sinó també a l'hora d'interpretar-la .

Un motiu de queixa recurrent l'any 2014 ha estat l'increment de l'impost sobre béns immobles (d'ara endavant IBI) en els darrers exercicis fiscals, en un context de crisi econòmica i de reducció de la despesa pública, de manera que els ciutadans tampoc no han vist revertit l'increment d'impostos en forma de prestació de serveis o realització d'obres públiques.

**Cal garantir que els ciutadans contribueixin a les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica**

Una de les causes d'aquest increment es deriva de la introducció de diverses mesures en l'àmbit tributari per lleis estatals aprovades en el marc de la correcció del dèficit i de la consolidació de les finances públiques, que possibiliten als ajuntaments d'incrementar la seva autonomia financera i obtenir més recursos, i que han estat d'observança obligada per part de les entitats locals (Reial decret llei 20/2011, de 31 de desembre; Reial decret llei 12/2012, de 30 de març; Llei 16/2012, de 27 de desembre, i Llei 16/2013, de 29 d'octubre).

D'altra banda, els ajuntaments determinen el tipus de gravamen aplicable per al càlcul de la quota tributària de l'IBI, decisió discre-

cional que prenen en exercici de la seva capacitat normativa i sobre la base dels principis d'autonomia i suficiència financera.

Tot i l'adequació de l'increment de l'IBI a la normativa que li és aplicable, el Síndic ha volgut fer palesa l'actual conjuntura econòmica, amb la pèrdua notòria de capacitat econòmica per a moltes persones, circumstàncies que no poden ser obviades pels poders públics a l'hora d'imposar la càrrega tributària. Per aquest motiu, recorda que les administracions públiques han d'exercir la potestat tributària d'acord amb els principis constitucionals que informen el sistema tributari i, en tot cas, han de garantir que la pressió fiscal que suporten els ciutadans s'ajusta als principis de capacitat econòmica i justícia tributària.

**L'aplicació dels coeficients d'actualització dels valors cadastrals és una garantia del principi de capacitat econòmica**

També han estat nombroses les queixes presentades per ciutadans disconformes davant la situació de pèrdua de valor en el mercat de finques de la seva propietat, gravades per l'IBI, sense que la pèrdua econòmica s'hagi vist reflectida ni en el tribut ni en la valoració cadastral.

L'evolució que ha experimentat el mercat immobiliari ha tingut el corresponent reflex en l'activitat del legislador. La nova redacció de l'article 32.2 del Text refós del cadastre immobiliari possibilita l'actualització de valors cadastrals per mitjà de l'aplicació de coeficients establerts en les lleis de pressupostos de l'Estat, amb la sol·licitud prèvia dels ajuntaments i si es posen de manifest diferències substancials entre els valors de mercat i els que van servir de base per a la determinació de valors cadastrals vigents.

Per a l'any 2014, la Llei de pressupostos de l'Estat fixa coeficients d'actualització de 0,85, 0,80 i 0,73 per a ponències dels valors amb entrada en vigor els anys 2006, 2007 i 2008, respectivament.

El valor cadastral és el valor determinat per l'Administració a efectes fiscals i sobre el qual queda fixada la capacitat econòmica del subjecte passiu, projectada en el valor del bé immoble. Constitueix la base imposable de l'IBI, de manera que esdevé l'element més essencial del tribut quant al compliment dels principis constitucionals en matèria tributària. L'IBI, doncs, és un impost directe que grava la manifestació directa o immediata de la capacitat econòmica.

**La transmissió de terrenys no sempre produeix un increment de valor. Cal revisar l'impost per no vulnerar el principi de capacitat econòmica**

L'adequació de la gestió tributària de l'IBI al compliment dels principis constitucionals en matèria tributària fa necessària l'actualització de la base imposable (valor cadastral) perquè s'ajusti a l'evolució real del mercat immobiliari als municipis on s'han aprovat ponències de valors generals els anys de màxim valor immobiliari.

Una altra qüestió posada de manifest en les queixes rebudes ha estat en relació amb l'impost sobre l'increment de valor dels ter-

renys de naturalesa urbana (d'ara endavant IIVTNU) en els supòsits en què el subjecte passiu no ha obtingut cap benefici ni plusvàlua en la transmissió de la finca o, contràriament a un augment de valor, s'ha produït un decrement de valor com a conseqüència de l'evolució del mercat immobiliari.

D'acord amb la definició de l'impost (art. 104.1 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals -TRLHL), l'increment de valor és el primer element del fet imposable, de manera que la seva absència hauria de comportar la no-subjecció a l'impost per inexistència del fet imposable.

No obstant això, les regles de determinació de la base imposable de l'IIVTNU (art. 107 TRLHL) s'apliquen com una regla de valoració que sotmet a tributació una plusvàlua quantificada de forma objectiva. Pressuposen que en tota transmissió de terreny hi ha hagut un increment de valor, de manera que s'estableix una ficció jurídica.

El Síndic considera que s'ha de dur a terme una revisió de l'impost i les modificacions legislatives oportunes perquè s'adeqüi als principis constitucionals, ja que la regulació actual vulnera el principi de capacitat econòmica.

### Queixa 01999/2014

Un veí del municipi de l'Hospitalet de Llobregat considera excessiu l'augment de la quota tributària de l'IBI, que ha estat del 26% entre els exercicis de 2012 a 2014. No obstant la legalitat de l'increment del tribut, ja que s'ajusta a les normes que li són aplicables, el Síndic recorda que a l'hora d'imposar la càrrega tributària s'ha de tenir present la conjuntura econòmica, amb la consegüent pèrdua de capacitat econòmica de molts contribuents.

### Queixa 01988/2014

La queixa es presenta perquè, tot i que la Llei de pressupostos estableix un coeficient d'actualització del valor cadastral de 0,73 i s'inclou el municipi de Cunit en l'ordre ministerial corresponent, no s'aplica aquest coeficient a causa a la situació financera de l'Ajuntament. En aquest cas, el Síndic suggereix que s'adeqüi el valor cadastral a l'evolució a la baixa del mercat immobiliari, com a garantia del principi de capacitat econòmica en l'aplicació de l'IBI.

### Queixa 03997/2014

La persona interessada mostra la seva disconformitat amb el cobrament de l'IIVTNU perquè no s'ha produït cap increment de valor ni benefici que la justifiqui. El Síndic considera que és necessària una revisió de l'IIVTNU, ja que el sistema actual de determinació de la base imposable pressuposa l'existència d'un augment de valor.

## A.19. LA TAXA PER L'APROFITAMENT ESPECIAL DEL DOMINI PÚBLIC QUE TÉ LLOC PER L'ENTRADA DE VEHICLES A TRAVÉS DE LES VORERES

Ciutadans de diferents municipis s'han adreçat al Síndic de Greuges per raó de l'alta en el padró de la taxa per l'aprofitament especial del domini públic que té lloc per l'entrada de vehicles a través de les voreres, concepte pel qual no havien tributat fins llavors, i per l'emissió de liquidacions corresponents a anys anteriors, que consideren improcedents perquè no s'ha fet l'ús gravat per la taxa.

D'acord amb l'article 117 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (d'ara endavant LGT), és potestat de l'Administració dur a terme actuacions de comprovació i verificació de la realització del fet imposable i, consegüentment, emetre les liquidacions tributàries corresponents, la qual cosa s'ha de dur a terme amb plena observança del principi de legalitat, d'acord amb el qual el Síndic ha efectuat diverses consideracions en les queixes tramitades.

L'article 20.3 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (d'ara endavant TRLHL), disposa que les entitats locals poden establir taxes per qualsevol supòsit d'utilització privativa o aprofitament especial del domini públic local i, en particular, per les entrades de vehicles a través de les voreres.

**La raó de la taxa resideix en el fet d'usar la vorera per entrar amb un vehicle al garatge particular, no en el fet de disposar de garatge**

A diferència dels impostos, la característica fonamental de les taxes és la contraprestació rebuda pel subjecte passiu. Es defineixen com a prestacions patrimonials de caràcter públic, el fet imposable de les quals consisteix, en aquest cas, en la utilit-

zació privativa o l'aprofitament especial del domini públic local. Atesa la seva naturalesa jurídica, és un element bàsic de les taxes que es produeixi un benefici singular per al subjecte passiu, que ha de ser real i efectiu, no merament potencial.

Perquè es pugui exigir la taxa per l'entrada de vehicles a través de les voreres, s'ha de produir, de manera efectiva, un ús privatiu o especial del domini públic, ja que el benefici obtingut pel subjecte passiu es deriva de l'aprofitament especial que obté del domini públic.

A aquest efecte, la jurisprudència ha anat delimitant el fet imposable de la taxa. Ha entès que l'existència de garatge no presumeix de manera automàtica la utilització del domini públic amb l'entrada del vehicle, ja que el fet gravat no és l'existència del garatge en si mateixa, sinó l'efectiva utilització del domini públic; ha considerat necessària l'ocupació del domini públic, de manera que quan no es travessa ni s'utilitza la vorera, no és procedent el cobrament de la taxa; ha considerat que si la persona interessada no té vehicle i ha donat un altre ús a l'espai destinat a l'aparcament, és evident que no es produeix el fet imposable, i ha establert que no es pot fer dependre l'exigibilitat de la taxa al fet que les voreres estiguin o no elevades a nivell de la calçada.

En relació amb la càrrega de la prova, l'ús efectiu del domini públic ha de ser provat per l'Administració en els actes d'inspecció o altres actuacions portades a terme a aquest efecte (art. 105 LGT).

**L'ús efectiu del domini públic que justifica la taxa ha de ser provat per l'Administració**

Quan l'Administració es basa en presumpcions per determinar l'existència del fet imposable, cal recordar que, d'acord amb l'article 108.1 LGT, les presumpcions són *iuris tantum* i, en conseqüència, han de poder admetre prova en contrari.

Per aquest motiu, els interessats han de disposar de mecanismes per acreditar, davant l'Administració, que no es produeix l'entrada i la sortida de vehicles gravada per la taxa, i ha de ser possible que aportin qualsevol prova admesa en dret i per qualsevol de les causes vàlides que poden concórrer.

En relació amb la possibilitat que els subjectes passius aportin proves que acreditin la manca d'utilització del domini públic quan l'Administració emet liquidacions corresponents a anys anteriors no prescrits, cal destacar la dificultat existent perquè es tracta d'una prova que pertany al passat i d'un fet negatiu.

#### Queixa 07645/2013

En relació amb l'alta en el padró de la taxa de setanta-set veïns, l'Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort accepta el suggeriment del Síndic d'admetre qualsevol prova vàlida en dret acreditativa de la manca d'existència d'un aprofitament especial del domini públic, més enllà del rebaix de la vorera, la configuració del qual podria ser un element arquitectònic no determinant del naixement de l'obligació tributària.

#### Queixa 00954/2014

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Vendrell que l'existència de garatge no presumeix de forma automàtica la utilització del domini públic amb l'entrada del vehicle, i suggereix que s'anul·lin les liquidacions en cas que el consistori no pugui provar la utilització efectiva del domini públic.

#### Queixa 01295/2014

L'Ajuntament de Sitges accepta el suggeriment del Síndic i dóna de baixa la liquidació emesa en concepte de taxa de gual davant la manca d'aportació d'elements de prova que acreditin la realització del fet imposable. L'interessat no té vehicle, ni carnet de conduir, ni ha sol·licitat llicència de gual.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00705/2014  
Finalitzada

L'increment del tipus impositiu de l'IVA dels serveis funeraris

S'ha obert una actuació d'ofici per estudiar l'increment del tipus impositiu de l'impost sobre el valor afegit (IVA) dels serveis funeraris.

AO 04517/2014  
En tramitació

Les diferències entre models familiars en la regulació de l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana

Amb motiu de la tramitació d'una queixa relacionada amb l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), es va posar de manifest que la Llei reguladora de les hisendes locals no té en compte els diferents models de família existents en l'actualitat. No ha integrat, per exemple, com a subjectes familiars les parelles de fet. El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici per examinar les previsions normatives a favor només dels matrimonis en la regulació de l'IIVTNU del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, a fi de proposar, si escau, les modificacions oportunes perquè aquesta norma tingui en compte els diferents models familiars reconeguts actualment.

AO 05557/2014  
En tramitació

Protocol de bones pràctiques administratives en relació amb les dades cadastrals

Actuació d'ofici oberta a fi d'analitzar les dificultats específiques amb què es troben els ciutadans per detectar i esmenar les discrepàncies existents entre les dades cadastrals i la realitat immobiliària, i, a aquest efecte, formular propostes de millora i un protocol de bones pràctiques administratives respecte dels actes i els procediments d'informació i assistència que presta l'Administració.

AO 06825/2014  
En tramitació

Aplicació del cànon de l'aigua amb relació al consum d'aigua efectuat per les comunitats de propietaris

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per tal d'analitzar la problemàtica plantejada per diverses comunitats de propietaris sobre l'aplicació del cànon de l'aigua des de l'entrada en vigor de la Llei 2/2014, de 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic, que introdueix una modificació de l'article 16.2 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya. La nova redacció d'aquest article inclou dins del concepte d'usos domèstics de l'aigua els usos residencials comunitaris, la qual cosa ha donat lloc a la queixa de comunitats de propietaris que manifesten que han constatat un increment de l'import que han de satisfer en concepte de cànon de l'aigua totalment desproporcionat i injustificat.

## ■ POLITIQUES TERRITORIALS



## A.20. EL DRET AL DESCANS

La problemàtica dels sorolls com a conseqüència de l'oci, les festes a l'espai públic i, en alguns municipis, el turisme és recurrent i no para d'incrementar-se amb el pas del temps. En l'*Informe al Parlament 2013* ja es va dedicar un epígraf a tractar les molèsties per sorolls derivats dels espais d'oci nocturn.

El Síndic considera, i així ho posa de manifest en les seves resolucions, que el dret dels veïns al descans i a viure sense sorolls excessius i molèsties intolerables ha de ser l'eix conductor de les polítiques públiques i de les actuacions de les administracions en l'àmbit de l'oci. Per aquest motiu, les administracions han d'adoptar i fer adoptar les mesures necessàries perquè els clients i els locals d'oci nocturn no afectin el descans dels veïns.

La legislació ambiental vigent determina que els titulars de les activitats susceptibles d'afectar el medi ambient i la seguretat i la salut de les persones les han d'exercir sota diversos principis, entre d'altres, prendre les mesures necessàries per prevenir la insalubritat i per minimitzar-ne els efectes perjudicials per a tercers. A més, la mateixa legislació assenyala que les administracions públiques han de vetllar pel compliment efectiu d'aquests principis i han d'adoptar les mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats en el medi ambient i en les persones.

**Els ajuntaments han de fer complir la normativa de protecció contra la contaminació acústica**

En concret, la normativa de prevenció del soroll (Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació, i el Reglament que la desplega) recull un seguit de determinacions, com ara el màxim de soroll que hi pot haver a l'interior d'un habitatge en funció de l'ús de la dependència, ja que els dormitoris són les habitacions que tenen més protecció.

A banda de la normativa ambiental, la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació adminis-

trativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, també incorpora l'obligació per part dels espectadors, participants i usuaris d'espectacles públics i de les activitats recreatives d'adoptar una conducta, a l'entrada i la sortida de l'establiment, que garanteixi la convivència dels ciutadans i no destorbi el descans dels veïns. Aquesta normativa, juntament amb les ordenances municipals de convivència ciutadana, civisme, ús d'espais públics i de prevenció de la contaminació acústica, conformen el marc legal en el qual es troben els límits a les conductes que poden afectar el descans dels veïns.

**L'activitat econòmica derivada del turisme no pot prevaldre per sobre del dret al descans**

L'entrada en vigor de la Llei 42/2010, de 30 de desembre, per la qual es modifica la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant del tabaquisme i reguladora de la venda i el subministrament, ha comportat que molts dels clients de locals d'oci surtin a fumar al carrer, atès que tots els espais tancats d'ús públic són espais sense fum.

Aquest fet s'ha traduït, a la pràctica, en un augment substancial de les terrasses a l'aire lliure d'aquest tipus de locals durant tot l'any, a diferència d'anys enrere que només se'n demanava l'autorització per a la temporada estival. Cal tenir present que les terrasses o els vetlladors a l'aire lliure estan sotmesos a l'obligació genèrica d'evitar les molèsties i els efectes negatius a l'entorn, i els ajuntaments han d'intervenir-hi per garantir-ho.

**Els veïns tenen dret a viure sense molèsties que superin allò que és tolerable d'acord amb les normes existents**

D'altra banda, no es pot passar per alt la crisi al barri de la Barceloneta que ha tingut lloc aquest estiu, pels problemes de convivència existents entre els veïns del barri i els clients dels habitatges d'ús turístic, a causa de la manca de civisme de molts usuaris d'aquests tipus d'establiments, que, en molts casos, no estan legalitzats. El que és clar és que aquest tipus de problemàtica ha anat augmentant en vista de l'auge dels habitatges d'ús turístic, que,

per les seves característiques, i especialment pel fet de conuiuïre en una finca amb habitatges particulars, generen uns problemes sobre els quals les administracions han d'actuar. Cal poder compatibilitzar l'activitat econòmica que genera el turisme i el dret al descans, i aquesta activitat s'ha de desenvolupar amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superin els llinars raonables de la tolerància.

### Queixa 00308/2014

Una veïna de la plaça Almeda Vella de Cornellà exposa les molèsties de sorolls que pateix pels actes que l'Associació de Veïns del Barri de l'Almeda organitza en aquesta plaça.

Un cop estudiada la queixa, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cornellà que es redueixi el nombre d'activitats extraordinàries que es duen a terme en aquesta plaça i que es traslladin les activitats musicals en horari nocturn a un altre indret més adequat que s'ajusti a les previsions i els requisits que estableix el Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

L'Ajuntament ha acceptat el suggeriment del Síndic, motiu pel qual en aquesta plaça s'hi programen molt poques activitats al llarg de l'any, i les diverses activitats del barri es duen a terme en diferents ubicacions per minimitzar les possibles molèsties veïnals.

### Queixa 00699/2013

Una veïna del carrer Rodes de l'Hospitalet de Llobregat denuncia les molèsties que li ocasiona la recollida d'escombraries en horari nocturn i l'activitat que desenvolupa un bar musical.

D'acord amb l'informe de l'Administració i la informació de la persona interessada, les molèsties ocasionades per la recollida d'escombraries s'han resolt, motiu pel qual el recordatori que el Síndic ha fet a l'Ajuntament se centra en les molèsties de l'activitat. En concret, li ha recordat la necessitat que la Policia Local vetlli perquè les conductes dels clients de l'establiment que surten fora del local a fumar no alterin la convivència veïnal. I, també, que correspon al titular del local adoptar les mesures necessàries per evitar que els seus clients causin pertorbacions als veïns.

La resposta de l'Administració, que exposa les actuacions dutes a terme, ha estat positiva i la persona interessada també ha manifestat la seva satisfacció amb la resolució del problema.

## A.21. ELS LÍMITS DE LA INTERVENCIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ EN HÀBITATS PROTEGITS

Els parcs naturals presenten valors naturals qualificats i la seva protecció s'ha de fer amb l'objectiu d'aconseguir-ne la conservació d'una manera compatible amb l'aprofitament ordenat dels seus recursos i l'activitat dels seus habitants.

El fet que aquests espais gaudeixin d'un règim de protecció superior fa que prengui especial importància l'activitat preventiva de l'Administració davant qualsevol pla, projecte o infraestructura que afecti aquestes zones per compatibilitzar allò que es vol fer amb la protecció del medi natural i paisatgístic i evitar repercussions al medi natural de reparació difícil o impossible.

En qualsevol cas, l'Administració ha d'avaluar amb cura i rigor les conseqüències que una actuació pot tenir sobre els hàbitats protegits, sobretot si l'actuació proposada (com ara millorar la viabilitat dins d'un parc natural) pot comprometre seriosament la preservació dels valors naturals del parc.

El Síndic va tenir coneixement de la imminent execució de la fase II del projecte d'arranjament i pavimentació del camí per unir la carretera de Collformic amb Sant Marçal i que afectava 3.700 metres de camí forestal al bell mig del parc natural del Montseny.

**L'Administració ha d'avaluar amb cura i rigor les conseqüències que una actuació pot tenir sobre els hàbitats protegits**

L'actuació estava promoguda per l'Ajuntament del Montseny i, malgrat que la Diputació de Barcelona com a ens gestor del parc va informar el Síndic que l'actuació es justificava des de la lògica municipal com a eix vertebrador del municipi i com a element clau per afavorir les comunicacions i, per tant, la mobilitat veïnal i el desenvolupament econòmic local,

l'Ajuntament justificava l'actuació, principalment, per la impossibilitat d'assumir la conservació del camí per reduccions pressupostàries.

L'article 136.5 del Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del parc del Montseny (en endavant, el Pla especial) permet pavimentar les pistes i els camins de la xarxa rodada secundària quan les condicions de circulació o l'erosió de la calçada així ho aconsellin i, certament, el camí que es volia pavimentar es qualificava com a camí d'ús públic dins de la xarxa rodada secundària.

No obstant això, cal assenyalar que el tram alt del camí transcorre per una zona de reserva natural (ZRN) i el tram baix per una zona d'alt interès natural, ecològic i paisatgístic (ZAINEP). Segons el Pla especial, ambdues tipologies gaudeixen del màxim grau de protecció, ja que la seva conservació es considera prioritària.

Tot i que l'actuació promoguda per l'Ajuntament afectava directament un espai de la Xarxa Natura 2000, i que les conseqüències de millorar la viabilitat a través d'aquest camí podien comprometre seriosament la preservació dels valors naturals del parc, l'Ajuntament i la Diputació no van considerar oportú sotmetre el projecte a avaluació d'impacte ambiental, ja que l'article 130.4 del Pla especial eximeix d'aquest tràmit els camins que estiguin inclosos en instruments d'ordenació forestal vigents i en plans de prevenció d'incendis forestals.

**Els projectes que puguin afectar de manera apreciable espais protegits de la Xarxa Natura 2000 han de ser objecte d'avaluació de l'impacte ambiental**

Tanmateix, l'article 7 de la Llei 21/2013, de 9 de desembre, d'avaluació ambiental, disposa que els projectes que puguin afectar de manera apreciable, directament

o indirectament, espais protegits de Xarxa Natura 2000 han de ser objecte d'una avaluació de l'impacte ambiental simplificada i, amb la mateixa finalitat preventiva, l'article 16 del Text refós de la Llei d'avaluació ambiental de projectes, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2008, d'11 de gener, assenyala que "la persona física o jurídica, pública o privada, que es proposi realitzar un projecte dels compresos en l'annex II, o un projecte no inclòs a l'annex I i que pugui afectar directament o indirectament els espais de la Xarxa Natura 2000, ha de sol·licitar de l'òrgan que determini cada comunitat autònoma que es pronunciï sobre la necessitat o no que l'esmentat projecte se sotmeti a avaluació d'impacte ambiental, d'acord amb els criteris que

estableix l'annex III (entre els quals, la ubicació dels projectes: [...] Reserves naturals i parcs)".

Per tot això, i en vista de la incidència ambiental que el projecte podia suposar, l'òrgan ambiental hauria d'haver determinat, com a mínim, si el projecte s'havia de sotmetre a avaluació d'impacte ambiental. Així doncs, el Síndic va suggerir que es fes arribar el projecte a la Direcció General de Polítiques Ambientals perquè es pogués pronunciar sobre la necessitat de sotmetre aquest projecte a avaluació d'impacte ambiental i, mentrestant, calia valorar la suspensió immediata de l'execució d'aquest projecte. El suggeriment va ser acceptat.

#### Queixa 04437/2014

L'Entitat Coordinadora per a la Salvaguarda del Montseny va presentar una queixa pel desacord amb la decisió de l'Ajuntament del Montseny de pavimentar el camí de connexió de la carretera BV-5301 amb la BV-5114, al bell mig del parc natural del Montseny. Aquest camí transcorre per zones que gaudeixen del màxim grau de protecció i la seva conservació es considera prioritària i, segons l'Entitat esmentada, l'actuació no està justificada per interessos generals. En vista de la incidència ambiental que el projecte podia suposar, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que fes arribar el projecte a la Direcció General de Polítiques Ambientals perquè es pogués pronunciar sobre la necessitat de sotmetre'l a l'avaluació d'impacte ambiental i, mentrestant, que valorés la suspensió immediata de l'execució d'aquest projecte. El suggeriment va ser acceptat.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00484/2014  
En tramitació

Críteris tècnics per a la modificació de l'acord per a la regulació de l'escalada, les vies ferrades i les canals equipades al parc natural de la muntanya de Montserrat, adoptat en data 12 de desembre de 2013

El Síndic ha rebut una queixa relativa a les modificacions en l'acord per a la regulació de l'escalada, les vies ferrades i les canals equipades al parc natural de la muntanya de Montserrat per part del Patronat de la Muntanya de Montserrat. A banda del seu desacord amb aquestes modificacions, la persona que l'ha presentat qüestiona la presumpta manca de representació en la comissió tècnica per a la regulació de l'escalada, de les vies ferrades i de les canals equipades en aquest parc natural de muntanyencs, escaladors, equipadors de vies, practicants d'espeleologia, descens de barrancs i vies ferrades, modalitats que es practiquen en aquest espai. També caldria analitzar la seguretat dels escaladors, i conèixer en quin estat es troba la muntanya i les seves vies, i quines són les comprovacions que s'efectuen per garantir la seguretat dels practicants.

AO 00485/2014  
En tramitació

Modificacions en l'acord per a la regulació de l'escalada, les vies ferrades i les canals equipades al parc natural de la muntanya de Montserrat per part del Patronat de la Muntanya de Montserrat

Arran de la presentació d'una queixa relativa a les modificacions en l'acord per a la regulació de l'escalada, les vies ferrades i les canals equipades al parc natural de la muntanya de Montserrat per part del Patronat de la Muntanya de Montserrat, el Síndic ha considerat oportú efectuar un estudi a tot el territori català pel que fa a l'exercici d'aquest tipus d'activitats. L'objectiu d'aquest estudi, és, en primer lloc, conèixer el grau d'aplicació de la normativa, tant d'àmbit estatal com europeu, reguladora d'aquest tipus d'activitats; en segon lloc, analitzar quin manteniment i quines comprovacions duu a terme el Cos d'Agents Rurals en les vies susceptibles d'escalada o de qualsevol altra activitat a l'aire lliure; i finalment, conèixer el nivell de seguretat que ofereixen les muntanyes catalanes en l'exercici d'activitats a l'aire lliure.

AO 03471/2014  
En tramitació

Afectació d'una pista forestal en ple parc natural del Montseny

El Síndic ha tingut coneixement que en l'execució de la II Fase d'arranjament i pavimentació del camí de connexió de les carreteres BV-5301 amb la BV-5114, s'afectarà 3.700 metres de camí forestal al bell mig del parc natural del Montseny. Segons organitzacions ecologistes, aquest impacte ambiental no està fonamentat en l'interès general i, per contra, l'increment de la mobilitat per aquest camí forestal afectarà greument el medi natural d'aquesta zona especialment protegida.

AO 04678/2014  
En tramitació

**Demandes de les organitzacions ecologistes d'aturar les prospeccions petrolíferes actuals i futures que afecten el Mediterrani**

Arran de l'aprovació de la declaració d'impacte ambiental favorable a les prospeccions de Repsol a les Canàries per part del Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient, els mitjans de comunicació han posat de manifest una demanda social creixent per part de les organitzacions ecologistes en contra de les prospeccions petrolíferes, que a Catalunya afecten actualment Tarragona. Les organitzacions ecologistes alerten del greu risc de vessament que suposen aquest tipus d'explotacions, i ho exemplifiquen amb els nombrosos abocaments de Repsol a Tarragona.

AO 06758/2014  
En tramitació

**Oci, turisme i convivència ciutadana**

El Síndic rep moltes queixes relatives a les molèsties que ocasionen als veïns els locals d'oci nocturn o les activitats que tenen lloc als espais públics, com les festes majors o altres activitats extraordinàries. Per aquest motiu, ha considerat oportú abordar aquesta problemàtica i s'ha adreçat a les administracions encarregades de regular aquestes matèries per tal de conèixer quines actuacions estan duent a terme dins del seu àmbit de competències per tal d'eradicar aquestes actituds i conductes que afecten una gran part dels municipis de Catalunya.

AO 08027/2014  
En tramitació

**Rescissió de la concessió del magatzem de gas Castor i pagament d'una indemnització a l'empresa concessionària**

El mes d'octubre de 2013, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per aclarir les causes dels moviments sísmics ocorreguts a la zona del delta de l'Ebre, i les conseqüències i els riscos d'aquestes activitats tant per a les persones com per al medi ambient. En el marc d'aquesta actuació, el Síndic va traslladar les seves consideracions al Defensor del Poble, a la Generalitat de Catalunya i al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Amb posterioritat, i arran de la queixa formulada per la Plataforma Ciutadana en Defensa de les Terres del Sénia, el Síndic va sol·licitar al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme informació respecte de la situació de la plataforma Castor d'emmagatzemament de gas natural, després de la renúncia de la concessió per part de l'entitat Escal UGS, participada per ACS i per la firma CLP.

## A.22. EL RETARD A REGULARITZAR LES URBANITZACIONS AMB DÈFICITS AFECTA ELS DRETS DE MILERS DE PERSONES

El problema de les urbanitzacions amb dèficits continua sense resoldre's. El 2013, en el marc de l'actuació d'ofici 02093/2013, el Síndic va recomanar diverses actuacions al Departament de Territori i Sostenibilitat per superar els obstacles que dificulten dotar de serveis urbanístics i regularitzar les urbanitzacions inacabades. En la resolució del Síndic es va fixar un termini de sis mesos per concretar “amb l'Administració i els actors polítics les mesures que cal adoptar i el programa d'aplicació d'aquestes mesures.”

Segons la informació facilitada pel director general d'Ordenació del Territori i pel secretari d'Habitatge, en la seva compareixença del dia 19 de febrer de 2014 davant la Comissió de Territori i Sostenibilitat del Parlament, s'està elaborant l'inventari amb les dades bàsiques de les urbanitzacions inacabades i un marc legislatiu que tingui en compte les seves particularitats. Tot i el temps transcorregut des que el Síndic va formular les seves recomanacions, no és coneixedor que el Departament hagi finalitzat cap dels treballs esmentats. Per aquest motiu, el Síndic ha reiterat les seves recomanacions i ha demanat que es concreti l'agenda prevista per executar-les.

**No es pot retardar més la regularització de les urbanitzacions amb dèficits**

La manca de serveis a les urbanitzacions amb dèficits és una situació que s'arrossega des de fa molts anys, per la qual cosa el retard a prendre les mesures necessàries per solucionar-la l'agreuja considerablement. Aquest any, el Síndic vol fer èmfasi en un d'aquests perjudicis per la implicació que té en el patrimoni dels afectats. Moltes de les persones que van construir habitatges en terrenys sense ser-

veis urbanístics van obtenir la llicència a canvi de garantir el pagament de les despeses d'urbanització mitjançant dipòsits dineraris o avals. Passats els anys, arriben al Síndic queixes de persones que reclamen la devolució de les fiances que van prestar, davant l'evidència que en un moment de crisi econòmica com l'actual l'ajuntament no urbanitzarà.

Certament, des de la Llei del sòl de 1975 no es pot construir en terrenys sense la condició de solar, és a dir, sense els serveis urbanístics bàsics. No obstant això, les successives lleis d'urbanisme han permès salvar aquest impediment a condició de garantir l'execució simultània de la urbanització, sempre que es formalitzés el compromís d'urbanitzar i de no utilitzar l'edificació. Aquests compromisos havien de ser inscrits en el Registre de la Propietat. Les garanties no poden ser retornades fins que es completi l'obra urbanitzadora d'acord amb el projecte corresponent.

**Cal adaptar la legislació urbanística a les particularitats de les urbanitzacions inacabades**

A la pràctica, els ajuntaments van autoritzar la major part de construccions en urbanitzacions sense serveis perquè es va prestar aquesta garantia, sense exigir cap més dels requisits previstos legalment. Fins i tot, en alguns casos, una vegada edificat l'habitatge, n'han permès l'ús i han atorgat la llicència de primera ocupació. Les fiances, però, es retornaran quan s'hagi acabat la urbanització. Així doncs, els propietaris d'aquestes construccions tenen una part important del seu patrimoni compromès, des de dècades, en un procés urbanitzador de durada incerta.

Certament, hi ha la possibilitat de substituir la fiança dipositada per qualsevol dels sistemes de garantia que preveu l'article 82 de la Llei general tributària: hipoteca, penyora, fiança personal i solidària o qualsevol altre que es consideri suficient. Tanmateix, cal pensar que la manca de regula-

rització urbanística d'aquests terrenys en molts casos no ha permès que tinguin accés al Registre de la Propietat, per la qual cosa, difícilment, es pot formalitzar i inscriure aquesta substitució.

Aquesta situació i la manca de condicions de vida dignes per als que resideixen en sectors

sense els serveis mínims obligatoris obliguen els poders públics a prendre mesures sense més dilació, ja que cal resoldre els obstacles que posa a legislació vigent a la regularització de les urbanitzacions amb dèficits urbanístics greus. Cal, doncs, que la Generalitat compleixi les recomanacions que el Síndic va fer en la seva actuació d'ofici 02093/2013.

### Queixa 02602/2012

L'any 2005 la persona interessada va dipositar un xec de 3.000 euros per garantir les obres d'urbanització de la Unitat d'Actuació de Can Segarra de Cabrera de Mar i per obtenir la llicència per construir un habitatge. El 2006 l'Ajuntament li va concedir la llicència de primera ocupació de l'habitatge. Amb tot, no s'ha arribat a aprovar definitivament el projecte de reparcel·lació, aprovat inicialment l'11 de juliol de 2006 ni s'ha tramitat el projecte d'urbanització. El Síndic entén que l'Ajuntament va atorgar la llicència de primera ocupació perquè va considerar complertes les condicions de la llicència d'obres, entre les quals hi ha l'execució simultània de les obres d'urbanització. En conseqüència, l'Ajuntament ha de retornar la garantia a la persona interessada.

## A.23. AFECTACIÓ A L'EXPROPIACIÓ PER MINISTERI DE LLEI

Habitualment, el Síndic rep queixes de propietaris de terrenys pendents d'expropiació, motivades pel retard a executar el planejament. Els propietaris de finques en aquesta situació disposen de l'expropiació per ministeri de llei, una eina prevista per la legislació urbanística amb l'objectiu de superar la inacció de l'administració actuant. Mitjançant l'expropiació per ministeri de llei, regulada en l'article 114 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme, els interessats poden instar l'expropiació davant l'Administració i arribar a la determinació del preu just pel Jurat d'Expropiació de Catalunya, si l'Administració no accepta la valoració proposada. Un cop determinat el preu just, l'Administració l'ha de pagar en el termini màxim de sis mesos.

Ara bé, amb relació a aquestes expropiacions, la disposició final tercera de la Llei 3/2012, de 22 de febrer, de modificació del Text refós de la Llei d'urbanisme, va suspendre, fins al 31 de desembre de 2013, el còmput dels terminis per presentar el full d'apreupament i per anar al Jurat d'Expropiació de Catalunya. Posteriorment, la Llei 2/2014, de 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic, va prorrogar la moratòria fins al 31 de desembre de 2014.

**La moratòria de les expropiacions per ministeri de llei desprotegeix els propietaris davant la inacció de l'Administració**

El motiu d'aquesta moratòria, segons assenyalava l'exposició de motius de la Llei 3/2012, és la precària situació de les finances públiques. Això no obstant, també s'han de valorar les implicacions que comporta per als drets patrimonials dels afectats. A aquest respecte, no s'ha d'obli-

dar que mentre no es produeix la transmissió de la propietat a l'Administració els titulars tenen l'obligació de conservar-la en condicions de seguretat, de salubritat i ornat públic, i l'Administració pot exigir el compliment del deure de conservació de forma coercitiva. D'altra banda, el règim urbanístic de fora d'ordenació en què se situen les construccions en aquests terrenys comporta la subjecció al règim legal estricte d'obres i usos que són susceptibles de ser autoritzats. La impossibilitat de realitzar obres de consolidació i rehabilitació, juntament amb la incertesa del moment en què es produirà l'expropiació o l'enderroc, provoca que no es realitzin obres de millora i, en conseqüència, això genera una depreciació de les finques i una pèrdua de les condicions d'habitabilitat dels habitatges.

**L'Administració ha de preveure la viabilitat i el calendari d'execució dels plans urbanístics**

Cal tenir en compte que, en molts casos, les afectacions ja es van preveure fa nombrosos anys i que el retard a executar-les és imputable a les administracions. Sobre aquesta qüestió, el Síndic ha recordat a les administracions que el planejament ha de contenir les previsions suficients per garantir la viabilitat de la seva execució. A tal efecte, i de conformitat amb els articles 58.1.i i 59.1.e del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, que aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya (TRLUC), i els articles 65.1.c, 67.b, 68.2.h, 68.3.g, 68.4.f del Reglament que el desplega, el Pla d'ordenació urbanística municipal ha de contenir l'agenda amb indicació de les previsions temporals relatives a l'execució de les seves determinacions. Així mateix, ha d'especificar els terminis per a la formulació i la tramitació del planejament derivat i l'execució dels polígons d'actuació. D'altra banda, l'agenda s'ha d'actualitzar cada sis anys, si no hi ha un programa d'actuació específic (art. 59.4 TRLUC).

### Queixa 01596/2014

L'habitatge del promotor de la queixa està subjecte a enderroc des de la delimitació del POUM de 2006. Fins a l'any 2012 no s'aprova definitivament el Pla de millora urbana (PMU) que ha de contenir l'ordenació detallada del sector. Tot i així, el planejament no és executiu perquè el promotor privat encara no ha dipositat l'aval per garantir les obres d'urbanització.

El Síndic suggereix que s'estableixin les previsions temporals en què s'hauria dur a terme la gestió urbanística del PMU i que es determini si hi ha un incompliment per part de la iniciativa privada que permeti acordar la substitució del sistema d'actuació pel de cooperació.

## A.24. DIFICULTATS PER GARANTIR EL DRET A L'HABITATGE I UNES CONDICIONS DIGNES D'HABITABILITAT

Les queixes rebudes en aquest àmbit continuen posant de manifest la insuficiència dels recursos públics per garantir el dret a l'habitatge, i fins i tot l'habitabilitat del mateix habitatge i de la comunitat que l'envolta. La satisfacció d'aquest dret és molt difícil en el cas dels col·lectius de persones vulnerables, que haurien de rebre una atenció especial per part dels poders públics, segons el manament de l'Estatut d'autonomia. Aquesta insuficiència de recursos econòmics impossibilita que les persones amb ingressos escassos puguin accedir a un habitatge, puguin conservar-lo o simplement disposin de condicions d'habitabilitat.

Amb relació a les dificultats per conservar l'habitatge habitual, es reben queixes de persones que, per manca de recursos públics suficients, no han pogut accedir als ajuts que han sol·licitat per pagar la renda del lloguer o les quotes del préstec hipotecari. Aquest és el cas dels sol·licitants de la prestació econòmica per al pagament del lloguer que, tot i haver acreditat que compleixen els requisits establerts en la convocatòria, se'ls ha desestimat la sol·licitud perquè s'ha exhaurit el pressupost. Aquest és el cas també dels adquirents d'habitatges amb protecció oficial que no han pogut renovar la subsidiació del préstec qualificat perquè el Ministeri de Foment ha suprimit aquests ajuts.

Així mateix, es reben queixes de sol·licitants d'habitatges socials que, segons el que manifesten, estan inscrits en el Registre de sol·licitants des de fa diversos anys, però encara no han pogut obtenir un habitatge amb protecció oficial. Les queixes presentades denoten no només que el parc públic és insuficient per atendre totes les sol·licituds, sinó també que cal millorar l'actual sistema d'adjudicació d'habitatges d'acord amb criteris i procediments més àgils. A més, s'ha incrementat el nombre de queixes de persones en situació d'urgència social i que necessiten un habitatge de manera immediata.

Les queixes també evidencien la necessitat de millorar la gestió que es fa actualment dels recursos públics disponibles, sobretot pel que fa a la gestió i l'adjudicació dels habitatges que integren els parcs públics de les diverses administracions. En aquest sentit, hi ha persones que manifesten que tenen coneixement de l'existència d'habitatges públics desocupats. Aquesta situació és especialment dramàtica, ja que el nombre d'habitatges socials disponibles no és suficient per atendre totes les peticions que hi ha. Amb relació a l'ocupació il·legal d'habitatges buits, també es plantegen queixes de veïns per aldarulls i conflictes de convivència.

**Cal destinar més recursos públics per garantir l'accés a l'habitatge i per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual**

Davant la problemàtica detectada en matèria d'habitatge, el Síndic considera que caldria adoptar les mesures següents de manera immediata:

1. Incrementar el parc públic d'habitatges, bé mitjançant la promoció de nous habitatges amb protecció oficial, bé mitjançant la mobilització per al lloguer social d'habitatges actualment desocupats.
2. Millorar la gestió del parc públic d'habitatges protegits, mitjançant el manteniment d'un inventari actualitzat. En aquest inventari, hi hauria de quedar reflectit l'estat d'ocupació dels habitatges, a fi que transcorri el mínim temps possible entre el moment en què l'habitatge queda disponible i el moment en què torna a ser adjudicat. Aquest inventari també podria ser una eina útil per donar resposta a la contradicció existent entre el fet que en determinats municipis de Catalunya no hi hagi una oferta suficient d'habitatges amb protecció oficial, mentre que en altres municipis no hi hagi prou demanda per als habitatges que sí que tenen disponibles. Així mateix, l'Administració hauria de valorar la possibilitat d'encomanar a les entitats socials la ges-

tió dels habitatges protegits destinats als col·lectius més vulnerables i així aconseguir una gestió més àgil del parc públic d'habitatge social.

## Cal millorar la gestió dels parcs públics d'habitatges

3. Millorar els processos d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial tenint en compte criteris de celeritat més adequats a les situacions d'exclusió residencial actuals, sense menystenir, però, els principis d'igualtat i de lliure concurrència.

4. Elaborar protocols d'actuació conjunts entre els serveis socials i d'habitatge municipals per abordar les situacions d'emergència social que incloguin un seguiment social de les persones afectades.

5. Destinar més recursos econòmics per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual, mitjançant l'atorgament d'ajuts econòmics suficients per al pagament de les rendes del lloguer i de les quotes d'amortització de préstecs hipotecaris.

## El cas de la Mina evidencia una manca de voluntat política de resoldre el problema del real·lotjament

Un cas ben concret que posa de manifest la manca de recursos destinats a garantir unes mínimes condicions d'habitabilitat és el de l'edifici Venus del barri de la Mina, a Sant Adrià de Besòs.

El Pla de transformació del barri de la Mina va articular una proposta d'intervenció integrada i global en la millora de les condicions d'habitabilitat i de la vida comunitària, per transformar el barri de la Mina en els àmbits social, educatiu, cívic, de seguretat, de regeneració urbana i de la lluita contra l'exclusió social. L'any 2000 es va crear el Consorci del Barri de la Mina (integrat pels ajuntaments

de Sant Adrià de Besòs i de Barcelona, la Generalitat i la Diputació) per dirigir, coordinar i executar l'aplicació del Pla.

Les actuacions urbanístiques necessàries per fer la transformació es van recollir en el Pla especial de reordenació i millora (PERM). Una de les decisions urbanístiques adoptades consistia a enderrocar l'edifici Venus i real·lotjar les famílies als nous habitatges que es construïen al barri. L'any 2009 el Consorci va aprovar inicialment els projectes d'expropiació per taxació conjunta i, durant aquest temps, va mantenir reunions amb les famílies afectades, en què va constatar les dificultats econòmiques que tenien per accedir als habitatges de substitució. Fins i tot alguns dels veïns havien expressat el desig de renunciar al real·lotjament i de quedar-se a l'edifici Venus.

L'Associació de Veïns i el representant legal de diversos veïns afectats es van adreçar al Síndic per informar de les condicions en què estaven malvivint a l'edifici Venus i exposar, d'una banda, la impossibilitat de molts d'ells de fer-se càrrec del cost de l'habitatge de substitució i, de l'altra, les dificultats amb què es trobaven per arribar a un acord amb el Consorci per fer efectiu el seu dret al real·lotjament en uns habitatges ja construïts.

L'1 de juliol de 2014 el Consorci va comunicar que, finalment, es rehabilitaria l'edifici Venus i, així, els veïns que no es podien fer càrrec del cost de l'habitatge de substitució o que no volien deixar el seu habitatge s'hi podrien quedar.

Conseqüentment, el Síndic:

1. Detecta una manca de voluntat política per part de les administracions implicades per resoldre la problemàtica del real·lotjament. Els poders públics han de tenir present que al seu dia es va justificar l'actuació per motius de caràcter social i de respecte a les persones vulnerables. D'altra banda, els habitatges amb protecció oficial construïts a la rambla de la Mina són promocions finalistes, principalment per real·lotjar les famílies de l'edifici Venus. Cal ser conseqüent amb les decisions adoptades i les expectatives generades als ciutadans. Per tant, la resolució d'aquesta problemàtica depèn de la voluntat política de solucionar-la, tot respectant la legalitat vigent.

2. Considera que l'edifici Venus s'ha d'enderrocar com estava previst. Si fa dotze anys era clar que aquest edifici no tenia viabilitat per transformar el barri, a hores d'ara, sense cap actuació per adequar ni dignificar l'edifici, no hi ha cap alternativa a l'enderroc.

3. No pot considerar que l'opció de rehabilitar l'edifici Venus sigui justa amb els veïns, ja que amb aquesta decisió es menyspreen les il·lusions que havien dipositat en un nou projecte de vida i es condemna a la marginalitat les famílies que no poden assumir el preu determinat pel Consorci.

4. Entén que no s'ha de confondre la voluntat dels veïns de quedar-se a l'habitatge originari amb la impossibilitat econòmica d'afrontar el cost del reallotjament.

5. Estima que tant el planejament com l'execució d'un procés urbanístic d'aquesta magnitud s'han de fer sense perdre de vista el component social i tenint en compte a qui afecta.

Per tot això, i atès que el Consorci ha constatat les dificultats de les famílies afectades per accedir als nous habitatges amb les condicions econòmiques establertes, el Síndic suggereix:

1. Que, sense més demora, es facin tots els possibles per cercar solucions i concloure el reallotjament de les famílies.

2. Que es valori, cas per cas, si la família pot fer front a l'import assenyalat i, en cas que no sigui així, que s'arribi a un acord per reallotjar-la en les condicions que pugui afrontar a canvi de compromisos socials.

3. Que es creïn instruments propis i flexibles per fer possible el reallotjament que permetin adaptar-se a les necessitats concretes de cada família, com ara el lloguer amb opció de compra, l'adquisició de l'habitatge de forma diferida, el lloguer social, la copropietat amb l'Administració o altres formes d'accés a la propietat de l'habitatge de substitució.

4. Que també es valori, si escau, la possibilitat d'obrir una línia especial de crèdit amb unes condicions preferencials, de fer un acompanyament en la negociació amb entitats bancàries per aconseguir el crèdit o de constituir avals per accedir als préstecs.

5. Que es doni l'impuls necessari al procediment d'expropiació perquè, si escau, el Jurat d'Expropiació determini el preu just de l'expropiació.

6. Que se cerquin mecanismes per compensar els perjudicis causats als veïns pel temps en què han hagut de malviure als seus habitatges, per la manca de manteniment de l'edifici a causa de l'afectació urbanística de l'edifici Venus. Així mateix, que es valori la possibilitat de crear mecanismes compensatoris vinculats a la reducció del preu dels habitatges de substitució.

### Queixa 07997/2012

A partir d'una queixa sobre una sol·licitud d'un habitatge social arran d'un procediment d'execució hipotecària, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs el següent:

1. La necessitat que les administracions públiques titulars d'habitatges amb protecció oficial buits al municipi els adjudiquin al més aviat possible o els cedeixin a l'Ajuntament per atendre situacions d'emergència social.

2. L'actuació immediata dels serveis socials i d'habitatge municipals per valorar la situació d'urgència social de la unitat familiar de la persona interessada, i per preveure'n el reallotjament en un habitatge protegit i fer-ne el seguiment.

Gràcies a la mediació de l'Ajuntament, la persona interessada va acordar amb l'entitat creadora continuar residint a l'habitatge, a títol de lloguer social.

### Queixes 01481/2014 i 01786/2014

Les queixes es presenten arran de la desestimació de la sol·licitud de prestació econòmica per al pagament del lloguer per exhauriment del pressupost. Tot i que des d'un punt de vista estrictament jurídic i administratiu l'actuació de l'Administració no és irregular, el Síndic constata la insuficiència de recursos per atendre tots els ajuts sol·licitats per al pagament del lloguer.

### Queixa 05260/2014

La comunitat de propietaris de l'edifici Venus del barri de la Mina, mitjançant el seu advocat, va posar en coneixement del Síndic la situació que patien més de 200 famílies. L'edifici Venus està afectat des de l'any 2002 pel Pla especial de reordenació i millora del barri i el seu enderrocament es va considerar clau per a la regeneració del barri. Els veïns afectats van mostrar el seu desacord amb la indemnització i el preu per accedir al reallotjament als habitatges de substitució que assenyalava el Consorci, però la tramitació del procediment d'execució va quedar paralitzada i els veïns han hagut de malviure durant tot aquest temps en condicions deplorables. El Síndic ha formulat a l'Administració els suggeriments que es relaten en aquest epígraf.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 03857/2014  
En tramitació

Suficiència dels mitjans de notificació que utilitza l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a l'hora de tramitar i resoldre les sol·licituds de prestacions permanents per al pagament del lloguer

Després que diverses persones hagin exposat que no han tingut coneixement de la resolució de la seva sol·licitud de prestació permanent per al pagament del lloguer o del requeriment de documentació que l'Administració els ha efectuat per poder seguir amb la tramitació de la seva sol·licitud fins que s'han adreçat a l'oficina d'habitatge per interessar-se sobre l'estat de tramitació de la seva sol·licitud, el Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar la suficiència dels mitjans de notificació i comunicació que utilitza l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en la tramitació i resolució de les prestacions permanents per al pagament del lloguer i, si escau, la possible situació d'indefensió en què es troben moltes persones si no es garanteix un coneixement efectiu de l'acte administratiu.

AO 03935/2014  
En tramitació

Expropiacions de zones verdes en l'àmbit del Pla general metropolità

Els ajuntaments de Montcada i Reixac, Sant Cugat, Sant Just Desvern i Sant Vicenç dels Horts han exposat al Síndic que el Pla general metropolità va traslladar l'estàndard urbanístic corresponent a les zones verdes a determinats municipis, en aquell moment amb menys densitat edificadora, mentre que l'aprofitament urbanístic va quedar als municipis més edificats. En aquell moment l'Entitat Municipal Metropolitana de Barcelona tenia competències en matèria de gestió urbanística i exercia la potestat expropiadora a càrrec de la hisenda metropolitana. Una vegada dissolta l'Entitat, l'any 1987, aquesta competència es va traslladar a cadascun dels municipis que la integraven. Ara, però, propietaris de terrenys afectats de zona verda en sòl urbà, davant la inactivitat del municipi, han demanat l'expropiació per ministeri de llei, i les quanties de les indemnitzacions suposen una part important dels pressupostos dels municipis. Els ajuntaments esmentats consideren que aquesta situació els provoca un greuge comparatiu en relació amb els municipis que no tenen aquesta despesa.

AO 09045/2014  
En tramitació

Manca d'habitatge social a Badalona i execucions hipotecàries

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les diverses queixes que l'Associació d'Afectats per l'Habitatge de Badalona ha plantejat en aquesta institució en relació amb la creació d'una taula d'emergència social al municipi, amb la bossa d'habitatge social de Badalona, amb els ajuts municipals per atendre els casos de pobresa energètica i amb el local social de l'entitat.



■ CONSUM



## A.25. ELS ARBITRATGES DE CONSUM

En els darrers temps s'ha apreciat un notable increment de temps per a la resolució dels arbitratges de consum. Aquest retard, fruit d'una manca de recursos humans i materials suficients per fer front a l'increment de les sol·licituds presentades a la via arbitral, afecta tot el sistema arbitral de consum.

Aquest és l'instrument que les administracions públiques posen a disposició dels ciutadans per resoldre de manera eficaç els conflictes i les reclamacions que sorgeixen en les relacions de consum, ja que la protecció dels consumidors i usuaris exigeix que aquests disposin de mecanismes adequats per resoldre les seves reclamacions. Aquest és un mecanisme que la llei defineix com a extrajudicial, sense formalitats especials i amb caràcter vinculant i executiu per a ambdues parts (empreses i consumidors), sempre que el conflicte no versí sobre intoxicació, lesió o mort o que hi hagi indicis de delictes.

**La resolució alternativa de litigis exigeix procediments independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos**

A través de l'arbitratge de consum, les parts voluntàriament encomanen a un òrgan arbitral, que actua amb imparcialitat, independència i confidencialitat, la decisió sobre la controvèrsia. La recent Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, significa un fort impuls del sistema arbitral en l'àmbit europeu, tant per als litigis que es produeixen dins dels estats com en els transfronterers. A més, aquesta directiva també comportarà la posada en marxa d'una plataforma de resolució dels conflictes completament en línia.

Els avantatges objectius de la via arbitral respecte de la via judicial van fer que molts litigis sobre les participacions preferents es canalitzessin cap a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. Si bé el termini de sis mesos que la normativa assenyala com a màxim per a la resolució d'un arbitratge no sempre es respectava, des de finals del 2012 van començar a arribar al Síndic queixes que posaven de manifest que s'estava produint una demora excessiva per part de la Junta Arbitral en la tramitació dels processos arbitral. Aquest retard causava perjudicis als ciutadans afectats, la qual cosa va motivar l'inici d'una actuació d'ofici del Síndic.

L'Agència Catalana del Consum va informar que els terminis habituals de tramitació dels arbitratges s'havien vist incrementats a causa de la tramitació de tots els arbitratges relatius a les participacions preferents de Catalunya Caixa, que superaven els 11.000 laudes dictats entre el juliol del 2012 i el novembre del 2013. El problema apareix quan aquest increment d'expedients pendents de resoldre sobre les participacions preferents porta com a conseqüència un perjudici per a altres consumidors que també tenen arbitratges pendents per altres matèries de consum, com ara la inclusió en llistes relatives a la solvència econòmica. Algunes empreses interpreten que el consumidor ha desistit de reclamar si l'Administració no comunica que està pendent l'arbitratge un cop superat el termini legal de sis mesos per resoldre'l o ho consideren com a silenci administratiu negatiu. En altres casos, les demores excessives en la tramitació de l'arbitratge porten finalment alguns consumidors a pagar la quantitat en disputa, davant del requeriment reiterat i insistent de l'empresa (independentment que aquesta tingui raó o no sobre el fons de l'assumpte).

**Els arbitratges de consum s'han de resoldre en sis mesos, sens perjudici de les pròrrogues previstes per la normativa**

El Codi de consum de Catalunya determina que la Generalitat ha de fomentar els procediments voluntaris de resolució de conflictes i remarca que els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics.

L'Agència Catalana del Consum ha informat el Síndic que s'està treballant per resoldre aquesta situació, entre d'altres, amb la simplificació dels procediments i l'augment del nombre

d'arbitratges tramitats pel procediment abreujat i del nombre d'àrbitres. Per això, el Síndic ha suggerit que les actuacions iniciades per reduir els terminis de tramitació dels arbitratges es mantinguin durant el 2015 i alhora que s'informi les persones interessades de l'estat de tramitació de les seves sol·licituds d'arbitratge i de l'estat de tramitació dels procediments en què són part, i també de qualsevol incidència que pugui afectar-los, per evitar que la manca d'informació accentui encara més la sensació d'indefensió i impotència dels consumidors.

### Queixa 02820/2013

La promotora exposava la disconformitat amb el llarg termini de temps emprat en la seva reclamació de consum presentada el març del 2011 i pel fet que el març de 2013 havia rebut un escrit de l'Agència Catalana del Consum en què se li indicava que disposava de deu dies per confirmar la seva voluntat de continuar el procediment arbitral. La promotora remarcava la brevetat d'aquest termini (i el consegüent arxivament de les actuacions en cas que no hi respongués), en contrast amb el termini de dos anys des que la seva reclamació va ser tramesa a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor. Finalment, el novembre de 2013 es va celebrar la vista arbitral, que va concloure amb l'estimació parcial de les seves pretensions i l'abonament d'una indemnització.

### Queixa 00278/2014

La queixa es plantejava per la manca de resolució del procediment arbitral. La promotora de la queixa afirmava que havia rebut una notificació de l'inici del procediment arbitral de data 30 de desembre de 2011, atès que l'empresa havia acceptat l'arbitratge. Tanmateix, i tot i el temps transcorregut, no havia rebut cap més informació sobre el procediment arbitral esmentat. Finalment, la vista es va celebrar el 17 de juny de 2014.

## A.26. ELS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

Les queixes rebudes al Síndic reflecteixen l'increment dels problemes que tenen moltes persones per fer front al pagament dels subministraments bàsics, a causa, en bona mesura, de l'increment de preus i la minva dels ingressos familiars. Per això, 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.

A banda d'això, també cal remarcar que tothom ha de poder gaudir dels subministraments bàsics a un preu assequible sempre que el seu consum estigui dins d'uns paràmetres de consum bàsics, essencials o no sumptuaris. Per sobre d'aquests límits, els sistemes tarifaris dels subministraments bàsics haurien de fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica, però també penalitzar el malbaratament de recursos escassos i alhora traslladar sobre els consums excessius o sumptuaris el cost dels subministraments bàsics dels consumidores vulnerables.

En paral·lel, és essencial garantir els drets de les persones, tant si els serveis d'interès general són prestats per entitats públiques com si són privades. Per tant, cal assegurar la funció supervisora del Síndic sobre les empreses privades que proveeixen els subministraments bàsics i, alhora, dotar l'ombudsman de les eines necessàries perquè actuï com a mecanisme independent de garantia dels drets i de resolució alternativa de litigis.

**Cal garantir normativament el dret als subministraments bàsics, independentment que siguin prestats per organismes públics o privats**

Malauradament, la desinformació en la contractació, el preu o la facturació del servei és una constant en les queixes que

rep el Síndic sobre els subministraments bàsics, 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.

En concret, amb relació a l'electricitat, el Síndic reclama a les empreses que facilitin una informació adequada als consumidors sobre el preu que ofereixen, els conceptes que integren la factura i les possibilitats d'acollir-se a les tarifes socials. També caldria modificar la normativa per reduir la potència elèctrica abans de procedir al tall del subministrament en el cas de consumidors vulnerables amb dificultats de pagament de les factures. Per a l'electricitat i el gas, caldria fixar un IVA reduït per als consumidors vulnerables i, alhora, evitar la doble imposició que suposa pagar també un impost especial sobre l'electricitat i els hidrocarburs, respectivament.

**El sistema impositiu, les empreses prestadores i els consums excessius han d'assumir el cost dels subministraments dels consumidores vulnerables**

Pel que fa al subministrament d'aigua, continua sent necessari elaborar un model de factura estàndard i que les administracions locals competents retirin de la factura de l'aigua els conceptes que no estan relacionats amb el cicle de l'aigua, com ara les taxes de gual o de recollida d'escombraries.

Amb relació a la telefonia fixa i mòbil, moltes queixes reflecteixen que els consumidors queden indefensos i mal atesos, de vegades a causa d'un disseny dels serveis d'atenció al client d'un marcat caràcter estandarditzat, sense tenir en compte les necessitats i les especificitats de les persones i, en especial, de les que integren els

col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

### Les factures han d'indicar els mitjans de resolució alternativa de conflictes a l'abast del consumidor

Tots aquests aspectes es van abordar, primerament, el febrer de 2014, amb la presentació de l'informe del Síndic *La prestació privada de serveis d'interès general i bones pràctiques corporatives*, que plantejava la

validesa de les eines i els instruments de control pensats per supervisar l'Administració pública en un escenari en què els serveis d'interès general són prestats majoritàriament per empreses privades; i, posteriorment, el desembre de 2014, amb la presentació de l'*Informe sobre el dret als subministraments bàsics (electricitat, aigua i gas)*, que va concretar la reflexió entorn del que hauria de ser un dret als subministraments bàsics de les persones amb relació als serveis essencials de l'electricitat, l'aigua i el gas, generalment prestats també per empreses privades. Així mateix, l'Informe vol contribuir a estimular el debat entre tots els actors implicats per avançar en el reconeixement normatiu d'aquest dret.

#### Queixa 08509/2014

L'interessat exposava la seva disconformitat amb l'actuació dels agents comercials de Gas Natural Fenosa. Segons va informar, un comercial es va presentar a casa seva i li va oferir un contracte amb més avantatges econòmics que la seva comercialitzadora. L'interessat va signar el contracte, però el comercial també el va donar d'alta en diversos serveis de manteniment, sense el seu consentiment. Es donava la circumstància que l'interessat era una persona d'edat avançada. Gas Natural Fenosa va atendre la petició de l'interessat en el sentit de no donar d'alta ni el contracte de subministrament d'electricitat ni els contractes de manteniment que hi estaven associats.

#### Queixa 06480/2014

L'interessat es queixava que l'operadora ONO li aplicava un import de penalització pel trencament del període de permanència, penalització que no havia estat establerta en el contracte signat. Després de la intervenció del Síndic, ONO va esmenar la facturació, en el sentit d'anul·lar l'import de la penalització per baixa anticipada.

## A.27. EL TRANSPORT PÚBLIC COM A SERVEI BÀSIC

El dret a la mobilitat i la consideració dels transports com a servei bàsic d'acord amb el Codi de consum de Catalunya són els dos aspectes clau que el Síndic té presents a l'hora d'atendre les queixes que rep en aquest àmbit. Alhora, no es pot ignorar que el legislador ha establert en la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat, que el foment i la incentivació del transport públic i col·lectiu és un principi inspirador de les actuacions de les administracions públiques.

Per aquests motius, el Síndic va presentar el mes de juliol de 2014 l'*Informe sobre el preu dels transports públics*, que recopilava les resolucions més rellevants dels darrers anys i recordava les problemàtiques vigents. D'aquestes, en destaca la necessitat d'ampliar l'ajut al transport públic (T-trimestre atur) a les persones perceptores d'una prestació contributiva per desocupació que estigui per sota del salari mínim interprofessional, l'homogeneïtzació de les tarifes socials entre els diferents operadors del transport públic del sistema integrat metropolitana i l'emissió de duplicats de títols de les targetes personalitzades de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) quan són objecte de pèrdua o robatori. Aquestes i altres problemàtiques són font de nombroses queixes, com acrediten els informes d'anys anteriors, i l'Administració sempre ha exposat que quedaran resoltes amb la implantació de la T-Mobilitat.

**Cal ampliar la T-trimestre atur als perceptors d'una prestació contributiva per desocupació que estigui per sota del salari mínim interprofessional**

La T-Mobilitat, nou títol de transport integrat de Catalunya, va ser adjudicada per l'ATM el mes d'octubre de 2014 al grup pri-

vat SOC Mobilitat després d'un procés de diàleg competitiu en què van participar tres grups d'empreses més. La gestió privada de la implantació del nou títol de transport integrat no ha de significar una minva en la garantia dels drets dels usuaris de transport, però per analitzar-ho adequadament el Síndic va iniciar una actuació d'ofici. En aquesta investigació, actualment en curs, també es demana a l'ATM sobre la definició del nou sistema tarifari que comportarà la T-Mobilitat, la forma i el termini en què es farà efectiva l'homogeneïtzació dels diversos títols socials actualment existents i l'emissió de duplicats dels títols personalitzats de transport en casos de pèrdua o robatori. Els processos de participació o informació ciutadana respecte de la T-Mobilitat també són un dels altres punts objecte d'estudi pel Síndic.

**La gestió privada de la T-Mobilitat no pot comportar una minva dels drets dels usuaris del transport públic**

Finalment, amb relació a la informació facilitada als usuaris dels transports públics, el Síndic també va dur a terme una actuació d'ofici en la qual va recordar al Departament de Territori i Sostenibilitat, de qui depèn FGC, que quan s'observin incidències greus en el desenvolupament d'una vaga que afectin la prestació dels serveis mínims, l'empresa que presta el servei públic ha de donar tota la informació real i precisa perquè l'usuari pugui fer ús, si escau, d'un transport alternatiu o prendre les mesures que consideri oportunes. L'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, determina que la informació sobre els serveis mínims acordats s'ha de facilitar als usuaris de forma clara i amb anticipació suficient. Per això, el Síndic entén que aquesta informació s'ha de procurar donar els dies laborables anteriors a la jornada de vaga i per diferents mitjans per assegurar-ne una àmplia difusió entre els usuaris.

### Queixa 01367/2014

El promotor de la queixa exposa la impossibilitat, manifestada per FGC, d'emetre una factura dels títols de transport per via telemàtica i la seva disconformitat amb el fet d'haver-se de desplaçar a les oficines a Barcelona per obtenir una factura de l'adquisició dels títols de transport, factura que necessita en tant que autònom. El Síndic ha recordat al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'Administració pública ha de fer una aposta decidida per implantar la facturació electrònica i per orientar el total de les empreses a fer-ne ús. Per això, ha demanat que FGC permeti l'emissió de factures electròniques en casos com aquest.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00643/2014  
En tramitació

**Anàlisi de les implicacions per als drets de les persones del projecte de recuperació de l'anomenada *memòria digital* de les persones difuntes**

El Síndic ha tingut coneixement que algunes empreses prestadores de serveis funeraris estan treballant en un projecte de recuperació de la memòria digital, que ha de permetre que els familiars o hereus obtinguin tota la informació que el difunt va deixar a Internet en vida. A fi de poder analitzar adequadament les implicacions que això té en l'àmbit dels drets de les persones, s'ha obert una actuació d'ofici.

AO 00644/2014  
En tramitació

**Informació sobre les prestacions i els preus dels serveis funeraris**

El Síndic ha rebut diverses queixes que posen de manifest que de vegades la publicitat i la informació al ciutadà sobre els preus i les prestacions dels serveis funeraris no és prou completa, la qual cosa agreuja el patiment de les persones en un moment tan delicat com és el de la pèrdua d'un ésser estimat.

AO 01212/2014  
Finalitzada

**Els preus dels subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua)**

El mes d'octubre de 2013, el Síndic va presentar un informe sobre la pobresa energètica, per a l'elaboració del qual es van dur a terme diverses reunions amb administracions, empreses i entitats socials i associacions de consumidors. Aquests debats van posar en relleu la necessitat que el Síndic vagi més enllà de l'anàlisi de la pobresa energètica i que per examinar l'actuació d'empreses i administracions amb relació als preus dels subministraments bàsics, és a dir, l'electricitat, el gas i l'aigua.

AO 02307/2014  
En tramitació

**Els preus del transport públic i els col·lectius especialment protegits**

Arran de les diverses queixes de persones que mostren la seva disconformitat amb els preus dels transports públics i amb els increments de què acostumen a ser objecte any rere any, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici amb la finalitat de reflexionar sobre l'actuació de les administracions públiques amb competències en l'àmbit del transport per garantir els drets de les persones especialment protegides per la normativa catalana del consum.

AO 04076/2014  
En tramitació

Manca d'informació als consumidors en relació amb el procés de resintonització dels canals de la TDT

El Síndic ha obert una actuació d'ofici sobre el dret a la informació dels consumidors en relació amb el procés de resintonització dels canals de la TDT motivat pel Pla marc d'actuacions per a l'alliberament del dividend digital, elaborat pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme. La ciutadania no disposa d'informació clara sobre els efectes, la data i l'abast de la resintonització ni sobre la possible despesa que comportarà aquesta operació.

AO 04673/2014  
Finalitzada

Manca d'informació sobre les possibles alteracions del servei que presta Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya a causa d'una convocatòria de vaga

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per estudiar les possibles mancances d'informació a les persones usuàries dels serveis de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya durant la convocatòria de vaga del dia 16 de juny de 2014 de 12 a 16 hores. Segons algunes informacions, no es va informar amb antelació sobre la vaga o sobre les possibles afectacions en el servei provocades pels serveis mínims establerts pel Departament d'Empresa i Ocupació.

AO 04675/2014  
En tramitació

Situació de la línia R3 de Rodalies

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives a la situació de la línia R3 de Rodalies i al problema que suposa el fet que molts trams siguin de via única. Aquest fet provoca que, en casos d'avaría o incidència en què l'única via es veu afectada, no hi hagi alternativa de transport ni possibilitats de reals de mantenir el servei ferroviari fins a la resolució final de la incidència.

AO 05173/2014  
En tramitació

Incidència en la línia R1 entre Arenys de Mar i Canet el 23 de juny de 2014

El Síndic ha obert una actuació d'ofici en relació amb la incidència que es va produir el dia 23 de juny de 2014 en el sistema d'electrificació de la línia ferroviària entre les estacions d'Arenys de Mar i Canet, que va provocar retards de fins a 45 minuts.

AO 05910/2014  
Finalitzada

Queixa de l'Ajuntament de Garriguella contra Movistar per la manca de reparació de la xarxa telefònica

Actuació d'ofici oberta arran de la queixa de l'Ajuntament de Garriguella, que denuncia que durant el mes de juliol de 2014 el municipi ha sofert quatre robatoris de fil de coure, circumstància que ha incidit negativament en les comunicacions telefòniques de veu i dades, i que ha sol·licitat a Movistar la reparació, sense demora, dels trams de cable sostrets.

AO 07045/2014  
Finalitzada

#### Deficiències en la cobertura 3G al municipi d'Alcanó

El mes de setembre de 2014, el Síndic va rebre un escrit tramès per l'Ajuntament d'Alcanó, per mitjà del qual s'informava que el Ple municipal havia aprovat una moció amb relació a la cobertura mòbil de Movistar al municipi. Aquest escrit anava acompanyat de 172 signatures de veïns d'Alcanó que donaven suport a la moció aprovada. Segons exposava, la cobertura 3G al municipi no és l'adequada, malgrat que hi ha una antena que hauria de donar cobertura a tot el municipi.

AO 08135/2014  
En tramitació

#### Inundacions a l'estació de l'AVE de Girona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal d'analitzar l'actuació de les administracions públiques arran de la inundació del túnel de l'AVE a Girona per les pluges caigudes la nit del 28 al 29 de setembre de 2014 sobre les comarques de Girona, que van obligar a suspendre el servei d'AVE entre Figueres, Girona i Barcelona.

AO 08218/2014  
En tramitació

#### La garantia dels drets dels usuaris en la implantació de la T-Mobilitat

El Síndic ha tingut coneixement que l'1 d'octubre de 2014 l'Autoritat del Transport Metropolità va adjudicar el contracte per a la implantació del nou títol de transport integrat de Catalunya, la T-Mobilitat, al grup SOC Mobilitat (integrat per CaixaBank, Fujitsu, Indra i Marfina) després d'un procés de diàleg competitiu en què han participat tres grups d'empreses més. La gestió privada de la implantació del nou títol de transport integrat no ha de significar una minva en la garantia dels drets dels usuaris del transport públic. Tot i això, es plantegen dubtes sobre el sistema de preus, la zonificació tarifària, les bonificacions per recurrència o la informació a l'abast dels usuaris sobre el preu del viatge.

AO 08692/2014  
En tramitació

#### Anàlisi dels motius de l'increment del preu de l'aigua per a ús domèstic per al 2015 a l'àrea metropolitana de Barcelona

Segons notícies publicades a la premsa, la tarifa per al 2015 del servei d'abastament d'aigua que presta la societat metropolitana Aigües de Barcelona suposa un augment del 2,47% respecte de la del 2014, tot i que l'augment de l'IPC és inferior a aquesta xifra. En conseqüència, s'obre una actuació d'ofici per analitzar quins són els motius de l'increment del preu d'aquest servei bàsic i, especialment, quines mesures s'han previst per atendre les necessitats de les persones que integren els col·lectius especialment protegits (consumidors vulnerables).

AO 09043/2014  
En tramitació

#### Aplicació de la normativa europea sobre resolució alternativa de litigis en matèria de consum

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal d'analitzar l'aplicació de la normativa europea sobre resolució alternativa de litigis en matèria de consum, després que el 18 de juny de 2013 es publicqués al *Diari oficial de la Unió Europea* la Directiva 2013/11/UE, de 21 de maig, sobre la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, i el Reglament (UE) núm. 524/2013, de 21 de maig de 2013, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum.

AO 09152/2014  
En tramitació

#### Accés al subministrament elèctric al barri de la Font de la Pólvora de Girona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després que l'Ajuntament de Girona l'instés a intervenir per trobar una solució al problema de l'accés dels veïns de la barriada de la Font de la Pólvora al subministrament elèctric. Un bon nombre d'aquests veïns no disposaven de contractes ni de comptadors d'enregistrament de consum i, per tant, no se'ls facturava cap import. Quan Endesa va tenir coneixement de la situació, va iniciar un seguit d'actuacions tendents a regularitzar l'accés dels subministraments a la xarxa de distribució elèctrica, mitjançant la desconexió de la xarxa per ordre judicial de les llars que no disposaven d'empara contractual.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**



## A.28. DETENCIONS I REDUCCIONS POLICIALES A LA VIA PÚBLICA

Al llarg del 2014 el Síndic ha continuat rebent queixes relacionades amb la manca de proporcionalitat en l'ús de la força fora de les dependències policials i amb actuacions policials considerades abusives.

L'estudi de les queixes posa en relleu que l'actuació policial suposadament abusiva que es denuncia té lloc en el moment en què els agents han de reduir una persona al carrer amb caràcter previ a la detenció. En alguns casos, la denúncia també es concreta en l'ús d'eines i armes policials, com ara el bastó policial i les manilles, i en les lesions que presenta el denunciant després que queda en llibertat.

Pel que fa a l'ús de la força, el legislador assenyala la dificultat que té la policia en aquest propòsit quan afirma, en el pròleg de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat, que “els funcionaris de policia materialitzen l'eix d'un difícil equilibri, de pesos i contrapesos, de facultats i obligacions, ja que han de protegir la vida i la integritat de les persones, però estan obligats a usar armes”.

Per tant, si bé la policia ha de fer ús de la força en l'exercici de les seves funcions, aquest exercici ha d'anar acompanyat d'unes determinades condicions a l'hora d'aplicar-la, dirigides a protegir en tot moment la vida i la integritat física de les persones.

En l'àmbit internacional, les declaracions que fan referència a l'ús de la força també estableixen unes exigències a l'hora de fer-ne ús. La primera assenyala que només es pot emprar per dur a terme una tasca exigida o autoritzada per la llei i la segona fa referència a la necessitat, en el sentit que només es pot utilitzar quan sigui estrictament necessari. Per tant, com a marc d'actuació general, s'entén que l'ús ha de ser excepcional.

El compliment d'aquest principi s'entén exigible respecte a totes les actuacions policials i, en particular, en la intervenció policial davant d'una urgència psiquiàtrica o

d'una persona que sembla que pateix alguna malaltia mental. En aquest sentit, cal fer esment que, impulsat pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'octubre de 2006 es va implantar a tot Catalunya el Protocol d'actuació per a l'atenció de les urgències, els trasllats i els ingressos involuntaris urgents de persones amb malaltia mental.

### L'ús de la força en les actuacions policials ha de ser excepcional

Es tracta d'un acord que es va elaborar amb la participació dels departaments de Salut, Interior i Justícia, l'Ajuntament de Barcelona, la Delegació del Govern a Catalunya, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, i la Federació de Municipis de Catalunya.

El punt tercer del protocol regula l'àmbit d'intervenció dels cossos de seguretat, als quals s'ha de recórrer de manera excepcional en els casos en què, a criteri del personal sanitari, el malalt presenti una agitació greu o resistència activa a ser atès o traslladat a un centre penitenciari.

La mort d'un home la matinada del dia 6 d'octubre de 2013 després de ser detingut per la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i la mort de dues persones més el 2 d'abril de 2014 després de ser reduïdes i detingudes pels Mossos d'Esquadra (fets que van tenir lloc a Barcelona i Salou, respectivament) sembla que marquen un punt d'inflexió en el debat sobre la intervenció policial i, en concret, sobre els protocols d'actuació que la policia fa servir per reduir i detenir persones a la via pública en supòsits de greu alteració conductual a causa de la influència de substàncies estupefaents o del seu estat mental.

L'anàlisi dels casos també posa de manifest que el moment de màxima vulnerabilitat es produeix quan la policia decideix intervenir, redueix la persona detinguda i aquesta queda en posició bocaterrosa, amb les manilles posades, i tota immobilitzada i sota control.

Per aquest motiu, arran dels esdeveniments succeïts, el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici per analitzar diversos aspectes relacionats amb l'actuació dels agents en el cas de la mort del primer ciutadà. Segons la informació tramesa per l'Administració, es van incoar expedients disciplinaris als vuit agents de la policia imputats i es va acordar per a cadascun d'ells la mesura cautelar de suspensió provisional. També s'assenyala que després que es fes pública l'autòpsia del ciutadà mort s'havia decidit suspendre la mesura adoptada i substituir-la per una consistent en un canvi de destí dels agents. Finalment, s'assenyala que la resolució definitiva dels expedients disciplinaris quedava en espera de la resolució judicial que s'adoptés.

**La contenció d'una persona davant el supòsit de malaltia mental ha d'estar dirigida per personal sanitari**

D'altra banda, en el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic també va demanar al Departament d'Interior informació, d'una banda, sobre el protocol d'actuació que fa servir la policia per detenir i reduir una persona al carrer i, de l'altra, sobre si hi ha un protocol d'actuació diferent en funció de l'estat en què es troba la persona. En concret, en supòsits de persones amb malalties mentals o que poden presentar un comportament alterat o violent.

El Departament d'Interior informa que hi ha un procediment que regula la pràctica material de la contenció de la persona detinguda en el moment de la detenció.

També assenyala que la instrucció operativa de contenció de la persona detinguda en estat agressiu o violent en la pràctica de la detenció estableix, de manera genèrica, les situacions en què els membres de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra poden fer ús del sistema de contenció en el transcurs d'una detenció.

Pel que fa a l'existència d'un protocol d'actuació diferent en funció de l'estat en què es trobi la persona, el Departament assenyala que el procediment que regula la pràctica material de la detenció ja preveu les detencions segons les circumstàncies de les persones detingudes. Així, hi ha un punt que fa referència a les detencions de persones que pateixen malalties mentals i ho diferencia de les actuacions amb persones que presenten un comportament alterat o violent, tot i que el comportament en ambdós casos pot ser el mateix. El procediment també distingeix entre casos confirmats i no confirmats.

En definitiva, es tracta que casos com els descrits no tornin a passar en un futur i, per això, cal revisar a fons els procediments i els protocols d'actuació establerts en el cas de detencions i reduccions a la via pública per aconseguir les màximes garanties de seguretat i de salvaguarda dels drets de les persones i per minimitzar-ne els efectes.

En el mateix sentit, el Síndic considera que, com a regla general, la contenció d'una persona ha de ser puntual i indicada per protegir-la a ella i al seu entorn d'accions que puguin comportar un risc. D'altra banda, en els supòsits concrets de malaltia mental, es considera que la persona s'ha de tractar com qualsevol altre pacient que presenta una urgència sanitària i, per tant, en tot moment, les intervencions que s'hagin de dur a terme han d'estar dirigides per personal sanitari.

### Queixa 05190/2013

El promotor de la queixa denuncia l'actuació desproporcionada d'uns agents del Cos de Mossos d'Esquadra quan el van detenir i immobilitzar al carrer. També adjuntava els comunicats facultatius de les assistències mèdiques que objectivaven un politraumatisme.

El Departament d'Interior va informar que el promotor de la queixa va ser detingut per resistència a l'autoritat, insults i agressions als agents; que els agents, percebent un risc per a la seva integritat, van treure les seves defenses per mantenir la distància de seguretat; que la immobilització va ser bocaterrosa i els agents actuants no van apreciar cap lesió que pogués motivar la necessitat de ser atès per un metge, i que la supervisió de la detenció havia permès confirmar que s'havien observat les pautes operatives sobre el tractament de les persones detingudes.

El Síndic va traslladar a l'Administració diverses consideracions en què conclouia que l'actuació dels agents no havia estat la més adequada i posava èmfasi en el fet que, sens perjudici del judici que havia tingut lloc per aquests fets en què es condemnava la persona interessada, s'hauria d'haver investigat el cas en l'àmbit administratiu, tenint en compte la documentació mèdica i les fotografies aportades per l'interessat de les contusions que presentava just després de l'actuació policial.

## A.29. ELS PREUS DELS PRODUCTES A LES BOTIGUES CIRE

El Síndic de Greuges sempre ha mostrat la seva preocupació pels elevats preus dels productes que es comercialitzen a les botigues dels centres penitenciaris de Catalunya. Per analitzar aquesta situació, el Síndic ha obert diferents actuacions d'ofici. L'oberta l'any 2009 ja posava de manifest que, tal com denunciaven els interns, els preus dels productes a les botigues CIRE eren més elevats que els dels economats gestionats per la mateixa Administració penitenciària.

Les investigacions realitzades arran de les queixes rebudes sobre aquesta qüestió posen en relleu que els preus dels productes a les botigues CIRE són més elevats que a la resta de comerços de la zona on està ubicat el centre penitenciar, la qual cosa vulnera l'esperit de la legislació penitenciària. Els escrits també posen de manifest que als centres penitenciaris on es manté la situació d'economats d'autogestió els preus dels productes són més barats, de manera que entre els interns hi ha un greuge comparatiu depenent del centre on compleixin la pena.

L'actuació d'ofici oberta l'any 2013 va constatar que de la llista de més d'una trentena de productes que es poden considerar de consum generalitzat, i en alguns casos bàsics per qüestions d'higiene, el preu a les botigues CIRE era de mitjana un 36% superior i el preu dels productes d'higiene femina era un 40% superior.

El Síndic va donar compte a l'Administració dels resultats de l'estudi i la seva preocupació per ajustar els preus i garantir el compliment del contingut íntegre de l'article 24 de la Llei orgànica general penitenciària, que estableix que “els preus [...] en cap cas poden ser superiors als que regeixen a la localitat on estigui ubicat l'establiment”.

Per aquest motiu, el Síndic suggereix al Departament de Justícia que de manera urgent es garanteixin uns preus de referència, iguals per a totes les botigues CIRE, que evitin que els productes comercialitzats tinguin un preu més elevat que el que

tenen de mitjana en botigues o centre comercials externs.

Segons la informació facilitada pel Departament de Justícia, la directora del CIRE ja va manifestar, en la seva compareixença parlamentària de 27 de juny de 2013, que s'havien rebaixat els preus dels 11 productes més demanats, en una mitjana d'entre un 5% i un 10%. Tanmateix, aquestes modificacions no es van materialitzar fins a l'octubre de 2013.

**El Síndic demana una rebaixa més gran dels preus a les botigues CIRE per evitar situacions d'abús en l'oferta comercial monopolística**

El Departament de Justícia també informa que en aquella mateixa compareixença la directora del CIRE es va comprometre a fer un estudi més detallat sobre l'oferta de productes i preus. D'acord amb aquest compromís, amb efectes des de l'1 de gener de 2014 s'han donat de baixa 98 productes i s'ha rebaixat el preu a 97 productes més en relació amb la primera rebaixa materialitzada l'octubre de 2013.

Amb tot, l'Administració informa que l'Observatori de productes i preus que es va crear en aquest àmbit continua treballant en la línia que havia suggerit el Síndic de Greuges i, en aquest sentit, assenyala que el primer que ha previst el CIRE és encarregar a l'empresa concessionària del servei de botiga que comprovi la comparativa de preus de l'últim informe emès per aquesta institució per poder estudiar i valorar les dades que conté.

En qualsevol cas, de l'anàlisi de la llista dels productes i preus facilitats per l'Administració s'ha constatat, en termes generals, que els preus dels productes que han estat objecte de la comparació s'han rebaixat entre 2 i 16 cèntims. En altres casos, els preus s'han mantingut igual i, en un cas, el preu a la botiga CIRE és un cèntim més car.

D'acord amb això, el Síndic insisteix en la necessitat de fer una rebaixa més significativa dels preus del servei de botiga. Els motius que hi veu són els següents:

- Els interns no tenen la possibilitat d'accedir a botigues o centres comercials externs per comprar els mateixos productes a un preu més econòmic.
- La contenció de la despesa econòmica també ha afectat la població reclusa. D'una banda, ha baixat l'activitat laboral que els interns desenvolupen als tallers productius dels centres penitenciaris i, de l'altra, la seva remuneració.

Es pot concloure, sense marge d'error, que el model d'encàrrec de gestió és molt més costós per a totes les parts, tant per a l'empresa adjudicatària com per a la mateixa Administració i els interns. Així, el fet que el model de botigues CIRE incorpori empre-

ses externes que es mouen per afany de lucre explica l'encariment final dels productes, la qual cosa, a criteri del Síndic, és incacceptable.

D'acord amb la informació facilitada pel Departament de Justícia, el model de gestió externa no és el definitiu perquè l'Administració s'ha fixat com a objectiu que el CIRE esdevingui una gran central de compres que distribueixi els mateixos productes a tots els centres penitenciaris.

No obstant això, fins a l'arribada del nou model, cal tenir present que el CIRE té previst generalitzar l'actual model a tots els centres penitenciaris de Catalunya que es vagin obrint. Urgeix, doncs, en aquesta etapa transitòria cap al nou model, que l'Administració garanteixi sense més demora l'adequació de l'oferta dels productes als centres penitenciaris a preus no abusius, tal com preveu la legislació.

## A.30. REGISTRES CIVILS I ADQUISICIÓ DE NACIONALITAT PER RESIDÈNCIA

Els registres civils de Catalunya generen des de fa temps una problemàtica que afecta un nombre gens menyspreable de persones i que es concreta en la dificultat de fer front diligentment a l'increment d'expedients que han de tramitar diàriament, en particular, els expedients relacionats amb l'adquisició de nacionalitat.

Les queixes posen en relleu les limitacions materials i personals del servei públic com a raó última del retard en la tramitació dels expedients i l'obtenció de les resolucions judicials. El Síndic ha fet palès, en els darrers informes al Parlament, aquesta problemàtica.

És cert que un dels factors que ha portat molts dels registres civils d'arreu de Catalunya a una situació de col·lapse és l'elevat nombre de sol·licituds en matèria de nacionalitat registrades aquests darrers anys.

Aquesta situació es va veure agreujada d'ençà del retorn als registres civils de milers d'expedients des de la Direcció General dels Registres i del Notariat (DGRN). Primer, fruit de l'encàrrec de gestió que el Ministeri de Justícia havia fet als registradors de la propietat, en data 25 de juny de 2012, i segon, de l'encàrrec posterior al Consell General del Notariat per a la realització de les actes de jura o promesa en aquests expedients, en data 2 d'abril de 2013.

**L'elevat flux de sol·licituds en matèria de nacionalitat ha col·lapsat els registres civils**

L'estudi de les queixes posa de manifest que l'aplicació del pla intensiu de tramitació d'expedients de nacionalitat a càrrec del Ministeri de Justícia es va fer sense donar cap informació al Departament de Justícia sobre les actuacions que s'estaven duent a terme ni els criteris que s'havien de seguir, malgrat que hi ha constància que el Depar-

tament ho havia sol·licitat per escrit en diverses ocasions.

Així, els registres civils es troben que no disposen d'instruccions homogènies que fixin pautes per agilitar la tramitació dels expedients ni criteris sobre l'ordre de prelación a l'hora de tramitar-los, amb el consegüent augment de sol·licituds en matèria de nacionalitat que arriben a paralitzar altres seccions dels registres civils, llargues cues, excessiva lentitud en els tràmits, etc.

**El Departament de Justícia ha de continuar impulsant mesures de millora en la provisió de mitjans tant materials com personals**

Davant aquesta situació de manca de resposta i d'informació, es va trametre el cas al Defensor del Poble, i es va posar èmfasi en el fet que cada actuació que havia dut a terme el Ministeri de Justícia s'havia fet sense la necessària planificació, sense l'avaluació de quin en seria l'impacte a les oficines de registre civil i sense haver mantingut cap tipus de comunicació amb les administracions amb competències en matèria de justícia. El Defensor del Poble va informar posteriorment que la DGRN havia dictat tres instruccions relatives a la tramitació de les sol·licituds d'adquisició espanyola per residència.

També va assenyalar que la DGRN està treballant perquè la tramitació de l'expedient de nacionalitat sigui electrònica en totes les fases. Això suposaria que, per presentar la sol·licitud, no caldria sol·licitar cita prèvia davant els registres civils, sinó que els interessats podrien presentar la sol·licitud en el moment en què ells ho consideressin més convenient.

Mentrestant, la preocupació compartida pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) i el Departament de Justícia sobre la situació que pateixen els registres civils s'ha concretat en la formulació d'un pla de xoc que s'ha traduït en millores organitzatives i en l'increment de les dotacions de

personal als jutjats encarregats del Registre Civil. També s'està duent a terme un pla de treball per reduir a la meitat les inscripcions de naixement i d'adquisició de nacionalitat als registres civils de Catalunya que tenen més sobrecàrrega de treball.

Aquestes millores almenys han permès paliar en gran mesura, tot i que no resolde, la gravetat de moltes de les situacions que s'han produït en els darrers anys en aquest servei públic.

**El Ministeri de Justícia ha actuat sense la necessària planificació i sense informar les administracions competents en matèria de justícia**

Tanmateix, segons la informació facilitada pel Departament de Justícia, la situació de contenció de despesa pública no permet incrementar les plantilles dels registres

civils. Per contra, el TSJC és de l'opinió que tornen a ser les limitacions materials i personals del servei públic de la Justícia a Catalunya el que no permet als registres civils donar un servei més ràpid i àgil.

Per la seva banda, el Síndic de Greuges considera que, més enllà del pla d'actuació que s'ha implantat, correspon al Departament de Justícia i, en últim terme, al Consell General del Poder Judicial continuar adoptant les mesures oportunes per augmentar la productivitat judicial i fer tot els possibles perquè els registres civils de Catalunya disposin de mitjans suficients per fer front a la sobrecàrrega de treball que actualment pateixen.

Respecte al fet que s'estiguin concedint cites per a dates posteriors a l'entrada en vigor de la Llei 20/2011, i de les mesures que es preveuen adoptar perquè l'entrada en vigor de la Llei no suposi retards addicionals en els expedients que ja s'estan endarrerint, la DGRN ha informat, a través del Defensor del Poble, "que en la norma que aprovi el nou procediment electrònic s'establirà el règim transitori i també l'opció de renunciar a l'expedient iniciat abans de l'entrada en vigor i d'iniciar un expedient conforme al nou procediment".

#### Queixa 03711/2014

La persona interessada es queixava perquè el Registre Civil de Sabadell l'havia citat per al dia 4 d'abril per fer el jurament de la nacionalitat, però, arribat el dia, no es va poder materialitzar perquè encara s'estava fent el jurament de resolucions pendents de l'any 2013.

El Síndic va traslladar la queixa al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que va acordar arxivar el cas, atès que la tramitació de l'expedient de referència havia estat adequada d'acord amb els mitjans de què disposava l'oficina del registre civil.

Segons l'informe emès per la secretària judicial, el registre civil havia dut a terme 1.049 inscripcions de nacionalitat durant l'any 2013 i 1.513 més pel que fa als sis primers mesos de 2014. S'informava que no era possible dur a terme la gestió de tots els expedients al ritme que s'acordaven les concessions, però que el Ministeri de Justícia permetia als promotors consultar a través del web l'estat de la resolució.

El Síndic va tenir coneixement que el dia que la secretària judicial va emetre l'informe la persona interessada ja tenia finalitzat el seu expedient i els certificats corresponents.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00010/2014  
Finalitzada

### Actuació d'ofici per la mort d'un intern al CIE Zona Franca

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran d'un nou incident ocorregut al CIE de la Zona Franca. Segons la informació facilitada pels mitjans, un grup aproximat d'uns cinquanta interns del CIE han iniciat una vaga de fam, i s'hi han desplaçat furgonetes de la Unitat d'Intervenció Policial per controlar la situació. El Síndic ha traslladat la informació al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, al fiscal delegat en matèria d'estrangeria i al Defensor del Poble. També ha demanat al Defensor del Poble la possibilitat d'entrar al centre.

AO 00552/2014  
Finalitzada

### Actuació d'ofici relativa a l'estat de salut d'un intern del CIE de la Zona Franca després de trenta-dos dies en vaga de fam

El Síndic ha tingut coneixement que un intern del CIE de la Zona Franca, en vaga de fam des de fa trenta-dos dies, ha hagut de ser atès per personal mèdic, primer al CAP Manso i, posteriorment, a l'Hospital Clínic. Un equip de la institució s'ha desplaçat a ambdós centres per obtenir informació sobre l'estat de salut d'aquesta persona, contrastar amb els professionals que l'havien atès el seguiment que s'havia de fer en aquest cas i conèixer amb més detall les conseqüències que la vaga de fam pot tenir en la seva salut.

AO 02432/2014  
Finalitzada

### Presumpta agressió per part de la policia espanyola a un jove durant el partit de la Copa del Rei a València

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal de demanar al Defensor del Poble que investigui l'agressió per part de la policia espanyola que un jove de Cadaqués va denunciar als Mossos d'Esquadra i tenia previst denunciar als jutjats de València.

AO 04069/2014  
En tramitació

### Identificació massiva de persones arran dels incidents de Can Vies

El Síndic ha tingut coneixement d'uns fets que van tenir lloc la nit del 31 de gener de 2014, en què agents de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra van identificar un grup de 225 persones al carrer, la majoria dels quals sembla que havien participat en la manifestació amb motiu del desallotjament de Can Vies. L'actuació policial podria comportar una afectació dels drets d'aquestes persones, com ara el dret a la intimitat i a la pròpia imatge. Per aquest motiu, s'ha iniciat una actuació d'ofici per valorar aquesta possible afectació i l'empara legal que tenen aquests tipus d'actuacions.

**AO 04347/2014**  
**En tramitació**

**Actuació d'un agent antiavalot de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que va disparar contra uns veïns que filmaven una intervenció policial**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després que les xarxes socials s'hagin fet ressò d'un vídeo que recull el moment en què un grup de veïns del carrer Tenor Massini de Sants són testimonis de com un agent antiavalot dels Mossos d'Esquadra dispara cap a ells. D'acord amb les imatges sembla que l'actuació de l'agent implicat és desproporcionada i no s'ajusta als protocols que estan establerts per a aquest tipus d'operacions.

**AO 06727/2014**  
**Finalitzada**

**Actuació d'ofici relativa al funcionament del Servei d'Orientació Jurídica de Barcelona**

Com a conseqüència de diverses queixes rebudes en relació amb les dificultats per accedir al Servei d'Orientació Jurídica, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de constatar si les persones discapacitades, les persones grans o aquelles que tenen dificultats especials, principalment per motius de mobilitat, tenen garantida l'accessibilitat i l'homogeneïtat en la prestació d'atenció a l'Administració de justícia.

**AO 07852/2014**  
**Finalitzada**

**Detenció d'un jove a Saragossa per haver exhibit una estelada en un partit de bàsquet**

El Síndic ha tingut coneixement a través dels mitjans de comunicació de la detenció d'un jove a Saragossa per haver exhibit una bandera estelada durant un partit de bàsquet. Atesa la similitud entre aquests fets i els que van tenir lloc a l'estadi Mestalla de València, s'ha obert una actuació d'ofici per tal de traslladar aquesta informació al Defensor del Poble perquè investigui aquest cas.

**AO 09319/2014**  
**En tramitació**

**Denúncia per actuació abusiva al Centre Penitenciari Lledoners**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'estudiar una denúncia per abús d'autoritat i per tracte inadequat del jurista del mòdul residencial 4 del Centre Penitenciari Lledoners envers els interns.

## VISITES DE L'AUTORITAT CATALANA PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA (ACPT)

### Comissaries dels Mossos d'Esquadra

AO 01248/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Tàrrega
AO 01249/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Borges Blanques
AO 01250/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Cervera
AO 01829/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Berga
AO 01830/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Lleida
AO 01831/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Solsona
AO 03634/2014	Visita a l'Àrea Bàsica Policial d'Horta-Guinardó
AO 05493/2014	Visita a l'Àrea Bàsica Policial Selva Litoral
AO 05494/2014	Visita a l'Àrea Bàsica Policial de la Garrotxa
AO 05495/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Girona
AO 05496/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Santa Coloma de Farners
AO 05497/2014	Visita a l'Àrea Bàsica Policial Gironès - Pla de l'Estany i a la comissaria de districte de Salt
AO 05499/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de la Bisbal d'Empordà
AO 05501/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Tarragona
AO 05503/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Balaguer
AO 05504/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Mollerussa
AO 05505/2014	Visita a l'Àrea Bàsica Policial del Ripollès
AO 05506/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Pineda de Mar
AO 09401/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Feliu de Guíxols
AO 09402/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Santa Perpètua de Mogoda
AO 09403/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Viladecans
AO 09415/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Castelldefels
AO 09416/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Montblanc
AO 09417/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Valls
AO 09418/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Caldes de Montbui
AO 09419/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Barberà del Vallès
AO 09420/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vielha
AO 09426/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra del Pont de Suert
AO 09433/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Ponts
AO 09435/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra d'Igualada
AO 09443/2014	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra a plaça Espanya

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquestes comissaries per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

## Comissaries de policia local

AO 01245/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Cervera
AO 01246/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Tàrrrega
AO 01247/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de les Borges Blanques
AO 01833/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Berga
AO 03598/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Parets del Vallès
AO 03600/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de la Roca del Vallès
AO 03601/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Palau-solità i Plegamans
AO 03636/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Montmeló
AO 05500/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Palafolls
AO 05502/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Ripoll
AO 05507/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Salt
AO 05508/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Sant Joan de les Abadesses
AO 05509/2014	Visita a la comissaria de la Policia Municipal de Girona
AO 05510/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Blanes
AO 05511/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de la Bisbal d'Empordà
AO 05512/2014	Visita a la comissaria de la Guàrdia Urbana de Tarragona
AO 05513/2014	Visita a la comissaria de la Guàrdia Urbana de Lleida
AO 05514/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Balaguer
AO 05515/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Mollerussa
AO 09404/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Badia del Vallès
AO 09406/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Caldes de Montbui
AO 09407/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro
AO 09408/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Castelldefels
AO 09414/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Montblanc
AO 09425/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local d'Igualada
AO 09438/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Valls
AO 09439/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Cerdanyola del Vallès
AO 09441/2014	Visita a la comissaria de la Policia Local de Barberà del Vallès
AO 09442/2014	Visita a la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquestes comissaries per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

## Centres penitenciaris

AO 01252/2014	Visita al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona
AO 01826/2014	Visita al Centre Penitenciari Lledoners
AO 01827/2014	Visita al Centre Penitenciari Brians 1
AO 09423/2014	Visita al Centre Penitenciari Ponent

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquests centres per comprovar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

## Altres unitats

AO 03635/2014

Visita a la Seu d'Unitats Centralitzades de Suport Administratiu (USCO)

Es visita aquesta unitat en el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

■ CULTURA I LLENGUA



## A.31. DRETS LINGÜÍSTICS

El Síndic ha volgut subratllar el valor de l'excel·lent situació de convivència lingüística que hi ha a Catalunya després d'una etapa d'autogovern i de polítiques adreçades a garantir-la, que han gaudit del suport majoritari de les forces democràtiques de l'arc parlamentari. Igualment, considera, i així ho expressat, que independentment del resultat del procés soberanista i per damunt de les legítimes diferències partidàries, s'ha de mantenir i aprofundir en el model lingüístic actual.

Tot i aquesta bona convivència lingüística, es constata una manca constant d'aquestes polítiques en el tractament de la pluralitat lingüística de l'Estat espanyol per part dels poders estatals. La Constitució de 1978 estableix uns manaments molt clars (com ara els dels articles 3.3, 20 o 149.2) perquè els poders públics desenvolupin polítiques de promoció, diàleg i entesa entre totes les llengües i cultures de la realitat plurinacional de l'Estat.

El cert és que encara avui aquestes polítiques estan pràcticament per encetar, i fins i tot se n'han implantat d'altres en sentit contrari, com ara la que s'evidencia en el text de la Llei orgànica per a la millora de la qualitat educativa, que posa en qüestió la capacitat de la Generalitat per determinar i organitzar la llengua vehicular en l'ensenyament.

**S'ha de subratllar el valor que representa l'actual situació de convivència lingüística**

No obstant això, resultats obtinguts a Catalunya en aquests darrers trenta anys amb la política d'immersió i de conjunció lingüística a les escoles –que no separa a ningú i facilita el coneixement igualitari de les dues llengües– són una mostra de la funció del règim lingüístic com a instrument de cohesió social. En diversos estudis s'ha posat de manifest que a Cata-

lunya la població escolar assoleix un nivell de coneixement del castellà no inferior al de comunitats autònomes monolingües. I la política de conjunció lingüística s'ha mostrat com un instrument que contribueix a la igualtat d'oportunitats culturals, socials, laborals, i de mobilitat i ascens social, ja que facilita el coneixement de les dues llengües.

Així, l'*Informe sobre els drets lingüístics*, que es va presentar el darrer setembre al Parlament, planteja la necessitat que les instàncies de govern estatals desenvolupin fermament els manaments constitucionals i que compleixin les recomanacions internacionals, atès que en els informes publicats pel Comitè d'Experts del Consell d'Europa sobre l'aplicació de la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries a Espanya dels anys 2008 i 2011 s'afirma que cal assegurar la presència de totes les llengües regionals en els serveis públics estatals i es posa de manifest que l'ús de les llengües cooficials en els serveis públics estatals està en retrocés.

A més, l'*Informe* conté una anàlisi de la situació lingüística a Catalunya seguint el manament que l'Estatut encarrega a la institució, amb la voluntat de compilar les qüestions més rellevants publicades sobre els drets lingüístics a Catalunya i la defensa que n'han fet el Síndic i altres institucions.

**En el futur, independentment de les diferències de model polític, s'ha de mantenir i aprofundir en el model lingüístic actual**

Algunes de les consideracions d'aquest informe van ser motiu de presentació, debat i reflexió el mes de març del 2014 en el marc del Simposi sobre Drets Lingüístics impulsat per aquesta institució, que va aplegar a Barcelona diversos ombudsmen, comissaris de llengua i altres experts nacionals i internacionals en política i drets lingüístics.

El Simposi va cloure amb l'assemblea constituent de l'Associació Internacional de Comissaris de Llengua (IALC), una organització pionera que té com a objectiu la defensa dels drets lingüístics a tot el món i en què estan representades les institucions que la integren, del Canadà, Irlanda, Bèlgica, Kosovo, Finlàndia, Sud-àfrica, Sri Lanka, Gal·les i Catalunya.

En el transcurs d'aquest esdeveniment, el Síndic va posar de manifest que el sistema lingüístic a Catalunya és un tresor que cal preservar i fomentar, consideració que comparteixen els organismes i observadors internacionals que situen Catalunya com a model de convivència lingüística.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 03965/2014  
Finalitzada

**Seguiment de la resposta del Departament d'Ensenyament al requeriment judicial per fer efectiva la interlocutòria d'impartir en castellà un 25% de l'horari lectiu**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les darreres informacions difoses amb relació a l'execució de les sentències del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que el gener de 2014 van acordar, amb relació a cinc centres educatius, que es fixés la presència mínima del castellà com a llengua vehicular en el curs i la classe en què els fills dels recurrents seguien els estudis.



## ■ DISCRIMINACIÓ



## A.32. EL SÍNDIC DE GREUGES COM A DEFENSOR DELS DRETS DE LES PERSONES LGTBI

El 2 d'octubre de 2014 el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 11/2014, de 20 d'octubre, per a garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

La Llei suposa un gran pas endavant cap a la igualtat efectiva i real dels drets de les persones del col·lectiu LGTBI i significa la culminació d'una gran lluita conjunta promoguda per associacions, entitats, partits i altres organismes. Així, té com a principal objectiu garantir els drets de les persones del col·lectiu LGTBI, a més d'eradicar les situacions de discriminació i violència i facilitar-los la participació i la representació en tots els àmbits de la vida social.

La Llei atorga al Síndic de Greuges funcions específiques 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 de l'Administració. D'una banda, l'article 5 de la Llei conté una clàusula general antidiscriminatòria que estableix que el dret a la no-discriminació constitueix un principi informador de l'ordenament jurídic català i vincula tant els poders públics com els particulars, i preveu que les administracions públiques i el Síndic de Greuges vetllin per aquest dret. De l'altra, la disposició addicional primera de la Llei també fa una referència expressa a aquestes funcions.

En l'àmbit de la col·laboració i la coordinació entre institucions, la disposició addicional primera disposa que “el Govern ha de proposar un conveni de col·laboració a l'autoritat judicial, al Ministeri Fiscal i al Síndic de Greuges en el termini de sis mesos a comptar de la creació de l'òrgan coordinador de les polítiques LGTBI a què fa referència la Llei”. També es preveu que s'estableixi (art.8.4) “la col·laboració i la coordinació oportunes entre l'òrgan coordinador i el Síndic de Greuges, la Fiscalia i altres organismes que incideixin en l'àmbit de la no-discriminació”.

En aquest àmbit, el Síndic de Greuges ha iniciat un diàleg amb els representants de les

administracions públiques, els responsables de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i els diversos representants de totes les entitats i institucions que treballen en la prevenció, la defensa i la lluita contra la discriminació.

En l'ordenament jurídic cal destacar el Servei de Delictes d'Odi i Discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona, que sorgeix l'any 2009 per proporcionar una resposta especialitzada a la comissió de delictes que vulnerin el principi d'igualtat, atén tots els delictes originats per discriminació o prejudicis. A més, el Servei també pot rebre denúncies directament del ciutadà o obrir procediments d'ofici si hi és requerit. D'altra banda, el Servei també duu a terme una tasca d'interacció constant amb institucions públiques i altres organitzacions, en l'àmbit nacional i internacional. La voluntat del Síndic també és reunir-se amb l'actual fiscal coordinador del Servei.

**La Llei designa el Síndic com a supervisor de l'Administració pel que fa a les garanties dels drets de les persones LGTBI**

Un altre mecanisme de tutela per garantir el dret a la igualtat i la no-discriminació de les persones LGTBI previst en la llei (art. 30) és el relatiu a la inversió de la càrrega de la prova, que implica que correspon a l'Administració la càrrega de provar que la seva actuació està emparada en causes reals i objectives, alienes a tota discriminació, una vegada la persona interessada al·legui discriminació i aporti indicis fonamentats d'haver sofert un acte lesiu.

Val a dir que l'apartat de la Llei que regula aquesta qüestió ha estat un dels més ben rebuts per les entitats, i que aquesta tècnica probatòria troba empara en la jurisprudència constitucional, que l'ha admès com a mecanisme de tutela davant la dificultat probatòria dels motius a no ser discriminat.

També ha estat valorat positivament l'apartat relatiu al règim d'infraccions i sancions, àmbit en el qual l'article 38.1 estableix que “el

Síndic de Greuges pot instar l'òrgan competent per a imposar sancions a incoar els expedients per incompliment de la llei per causa d'acció o omissió de les administracions públiques”.

Pel que fa a les queixes presentades aquest 2014 arran de l'aprovació de la llei, en aquests moments no representen un volum significatiu. Les queixes en qüestió fan referència a àmbits molt diversos com ara l'ordre públic, la privació de llibertat, les famílies LGTBI (en concret, l'adopció) o la llibertat de consciència, algunes de les quals estan en fase d'estudi i d'anàlisi.

**Els regidors que manifestin objecció per oficiar matrimonis del mateix sexe haurien de renunciar a aquesta funció en tots els supòsits**

Una de les queixes que més polèmica ha generat és la sorgida arran de la publicació en els mitjans de comunicació que un regidor de l'Ajuntament de Barcelona havia al·legat objecció de consciència per no celebrar la boda sol·licitada per una parella del mateix sexe. L'estudi del cas ha permès constatar que la data prevista per a la cerimònia no s'havia vist alterada ni en el dia ni en l'hora, però la polèmica generada entorn del reconeixement d'aquest supòsit

d'objecció en l'àmbit de la celebració de matrimonis no s'ha pogut evitar. En aquest sentit, el Síndic ja va alertar que el debat públic generat podia afectar el dret a la intimitat de les contraents.

Així, el Síndic ha conclòs que, si bé els regidors tenen dret per raó de consciència a rebutjar la celebració de les unions homosexuals que se sol·licitin, davant la col·lisió de drets es tracta de fer un joc de ponderació i, per tant, de valorar la incidència que l'exercici d'aquest dret pot tenir sobre altres titulars de drets i béns constitucionalment protegits.

En coherència amb això, ha considerat que no és suficient la possibilitat prevista de delegar la celebració de la unió homosexual a un altre regidor. Ans al contrari, el Síndic és de l'opinió que en els casos que en què els regidors manifestin públicament que tenen alguna reserva personal per realitzar cerimònies entre persones del mateix sexe deixin de prestar de manera ordinària aquesta activitat en tots els supòsits.

En aquest sentit, el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Barcelona que s'estipuli formalment que els regidors que tinguin alguna reserva personal per oficiar aquestes cerimònies ho comuniquin a l'inici del mandat.

Amb tot, val a dir que el Síndic ja havia actuat en un cas similar l'any 2011 davant la negativa d'un regidor del districte de Ciutat Vella a oficiar el casament d'una parella del mateix sexe.

### Queixa 04377/2014

El promotor de la queixa, pres en un centre penitenciari, s'adreça al Síndic de Greuges perquè vol rebre tractament hormonal per canviar de sexe.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris informa que s'ha concertat una visita perquè l'interessat sigui atès per l'equip de l'Hospital Clínic especialitzat en el tractament de canvi de gènere. També assenyala que l'intern actualment no rep cap tractament hormonal perquè els serveis sanitaris penitenciaris estan a l'expectativa de la valoració i de les indicacions oportunes que emetin els especialistes del Clínic en la visita que té programada.

D'altra banda, la Direcció General informa que la direcció del centre s'ha interessat personalment per la situació i les condicions de vida d'aquest intern, en funció de la seva identificació de gènere. En aquest sentit, és objecte d'un seguiment específic, tant pel centre penitenciari com per aquesta institució.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 08220/2014  
En tramitació

Actuació d'ofici sobre el regidor del Partit Popular a Barcelona que es nega a oficiar matrimonis civils del mateix sexe

El Síndic ha tingut coneixement que un regidor del Partit Popular a l'Ajuntament de Barcelona ha al·legat objecció de consciència per no oficiar un casament sol·licitat per una parella del mateix sexe.



## ■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT



## INTRODUCCIÓ

El capítol IV està dedicat íntegrament a retre comptes, d'una banda, dels complimentes de les resolucions emeses pel Síndic i acceptades per les administracions, empreses i organismes supervisats, i de l'altra, de totes les no-acceptacions de les recomanacions del Síndic per part de les institucions objecte d'investigació.

En la figura 13 (pàgina 23) i la taula 15 (pàgina 25) del capítol II es presenten les magnituds d'aquests casos en relació amb el conjunt de les actuacions del Síndic. Com ja s'ha assenyalat en aquest mateix informe en pàgines anteriors, el percentatge d'acceptació total o parcial de les resolucions del Síndic és molt elevat, concretament del 97%, i el compliment d'aquestes acceptacions també es troba en proporcions molt similars.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una petita mostra d'entre totes les resolucions complertes durant el 2014. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar a l'espai web de les actuacions del 2014 ([www.sindic.cat/resolucions](http://www.sindic.cat/resolucions)).

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes. S'ha optat en cada cas per incorporar un resum del problema que va originar la queixa, per presentar les recomanacions formulades al seu dia pel Síndic de Greuges i, finalment, per recollir les raons de la manca d'acceptació al·legades per l'administració, l'organisme o l'empresa supervisada.

Per manament de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com els defineix l'article 61 de la llei esmentada.

## 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

### Polítiques socials

#### 1. Educació i recerca

**Q 02039/2010**

**Denegació per part del Departament d'Educació d'un auxiliar d'educació especial per a una alumna amb una greu discapacitat d'una escola de Montcada**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic suggereix al Departament d'Educació que es revisi si l'actual suport educatiu de què disposa l'alumna -de dues tardes la setmana de les cinc tardes que assisteix al centre- dona cobertura a les seves necessitats, des de la perspectiva del dret al seu màxim desenvolupament,

de les recomanacions dels professionals que la tracten i dels professors que l'atenen.

El Departament d'Ensenyament ha assignat una vetlladora de suport a l'infant a l'aula.

**AO 04924/2010**

**Actuació d'ofici oberta per fer el seguiment dels suggeriments formulats en el marc de l'informe extraordinari sobre l'accés i la provisió dels serveis de transport i menjador escolars a Catalunya, presentat al Parlament de Catalunya l'any 2010**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic demana al Departament d'Ensenyament que millori la dotació dels ajuts de menjador escolar i l'adeqüi a les necessitats existents, per garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels infants socialment menys afavorits. D'altra banda, pel que fa a l'elaboració de nous decrets de transport i menjador escolar, suggereix que el Departament d'Ensenyament reprengui aquesta tasca i que precisi amb quina previsió temporal treballa.

El Departament d'Ensenyament ha incrementat la dotació dels ajuts de menjador escolar i també ha millorat els criteris que n'ordenen la concessió, a fi que la renda sigui més determinant a l'hora de decidir quins alumnes reben l'ajut.

**AO 06163/2011**

**Actuació d'ofici per supervisar el desenvolupament del darrer procés d'admissió d'alumnat a Sabadell**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic demana al Departament d'Ensenyament que intensifiqui l'ús dels instruments de què disposa per promoure una escolarització més equilibrada d'alumnat al municipi de Sabadell, per aconseguir equilibrar la composició social dels diferents centres d'una mateixa zona; que l'informi sobre l'ús de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques i de la gestió de la matrícula viva, i que adapti la zonificació escolar del municipi de Sabadell al que preveu la Llei d'educació de Catalunya, en el sentit que centres públics i concertats tinguin la mateixa zonificació escolar.

El Síndic constata que durant el mes de desembre de 2013 es va produir una modificació del model de zonificació escolar, que garanteix que centres públics i concertats tinguin les mateixes àrees de proximitat.

**Q 00761/2012**

**Disconformitat amb l'increment a mig curs de la quota de l'Escola Municipal de Música de Riudoms als alumnes no empadronats al municipi**

Ajuntament de Riudoms

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Riudoms, en primer lloc, que estigui atent a les dificultats d'accés al servei que puguin patir algunes famílies per raons econòmiques, i que garanteixi els mitjans perquè cap alumne deixi de fer-ne ús o en quedi exclòs per aquest motiu; en segon lloc, que estudiï la possibilitat d'establir sistemes d'ajuts, de tarificació social o altres per garantir l'accés de qualsevol infant en igualtat d'oportunitats a l'escola municipal de música; i finalment, que s'igualin els preus públics corresponents a la quota que sufraguen les famílies per accedir a l'escola de música entre els infants residents i no residents a Riudoms, encara que això suposi incrementar la quota d'accés de les famílies dels infants residents al municipi.

L'Ajuntament de Riudoms exposa que la Junta de Govern Local, en la sessió de 18 de novembre de 2013, ha acordat la modificació del redactat de les tarifes del preu públic per a la prestació del servei d'ensenyaments musicals, de manera que en el cas que un infant no resident a Riudoms no pugui cursar els estudis d'ensenyament musical impartits a l'Escola Municipal de Música per motius de dificultats econòmiques familiars, se li aplicarà el mateix preu que als usuaris residents a Riudoms, si hi ha un informe previ dels serveis socials que acrediti aquesta condició.

**Q 00824/2012**

**Disconformitat amb la manca d'atenció escolar especialitzada a un alumne que pateix una paràlisi cerebral**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic demana al Departament d'Ensenyament que revisi la dotació de professionals al centre de recursos educatius per a deficients auditius corresponent, per ajustar aquesta dotació a les necessitats existents, i que revisi els procediments d'assignació d'hores de logopèdia a fi de garantir que les necessitats d'aquest suport educatiu siguin el criteri fonamental a l'hora de decidir sobre les assignacions d'hores a cada alumne; que valori les necessitats d'hores de logopèdia del fill de la promotora, per conèixer si la manca de disponibilitat d'hores d'atenció actual per part del centre de recursos educatius

per a deficients auditius i la substitució per part del mestre d'educació especial donen resposta òptima a les seves necessitats; i que, en cas que sigui més òptima la intervenció del centre de recursos educatius per a deficients auditius, proporcioni a aquest alumne les hores d'atenció que requereixi.

L'alumne afectat torna a tenir atenció del CREDAG durant una hora setmanal.

**Q 02958/2012**

**Disconformitat amb el tracte que rep un alumne per part de la direcció d'una escola de Llagostera**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que revisi el procediment seguit en aquest cas i que l'informi del resultat de les actuacions dutes a terme amb l'escola.

El Departament d'Ensenyament ha informat que el centre ha introduït modificacions en les seves Normes d'organització i funcionament, específicament adreçades a millorar el procediment disciplinari, la promoció de la convivència i la comunicació amb les famílies.

**Q 04629/2012**

**Disconformitat amb les actuacions que ha dut a terme una escola en protesta per les mesures adoptades pel Departament d'Ensenyament**

ConSORCI d'Educació de Barcelona

---

El Síndic suggereix al Consorci d'Educació de Barcelona que, en cas que no s'hagi fet, es doni instruccions al centre per tal que en el futur compleixi les instruccions donades pel Consorci i eviti la participació en actuacions que, si bé poden resultar legítimes en un context d'exercici de drets de ciutadania, en el context de l'escola poden entrar en contradicció amb els principis

de pluralisme, respecte i manca d'adoctrinament que han de regir el funcionament de l'escola, amb un alumnat divers.

El Consorci d'Educació de Barcelona informa que es van donar indicacions al centre en el sentit que suggeria el Síndic.

**Q 04872/2012**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires per la manca d'aportació econòmica a l'escola Vinyes Verdes**

Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires que agiliti en la mesura que sigui possible els pagaments pendents.

L'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires ha iniciat els pagaments que tenia pendents corresponents al manteniment del centre escolar.

**Q 07625/2012**

**Queixa relativa a unes sol·licituds de beques per a l'adquisició de llibres i material didàctic i bon rendiment escolar**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic considera que s'haurien de fer els esforços necessaris perquè els abonaments d'aquestes beques puguin dur-se a terme al més aviat possible.

El Departament d'Ensenyament informa que el pagament de la beca de bon rendiment es va fer efectiu el 28 de febrer de 2014.

**Q 00194/2013**

**Disconformitat amb la manca d'inclusió de les famílies monoparentals dins dels supòsits de bonificació de la taxa d'accés a la llar d'infants municipal de les Planes d'Hostoles**

Ajuntament de les Planes d'Hostoles

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de les Planes d'Hostoles que modifiqui els supòsits d'atorgament de bonificacions o ajuts a la taxa de llar d'infants municipal de manera que es tingui en consideració també la situació específica de les famílies monoparentals.

L'Ajuntament de les Planes d'Hostoles ha efectuat la bonificació corresponent a la persona interessada i ha comunicat que es modificarà l'Ordenança fiscal reguladora de la llar d'infants per evitar confusions.

**Q 01863/2013**  
**Q 01916/2013**

**Disconformitat amb la manca d'informació i atenció per part de la Universitat Rovira i Virgili en relació amb uns estudis de màster cursats per mitjà de la Càtedra UNESCO d'aquesta universitat**

Universitat Rovira i Virgili (URV)

El Síndic suggereix a la Universitat Rovira i Virgili, en primer lloc, que arbitri un sistema d'informació i assessorament amb relació a la gestió de les ajudes disponibles i l'autorització d'estada per estudis o residència en cas d'estudiants estrangers que no s'articuli al voltant del professorat que coordina uns estudis sinó a través de les oficines d'atenció a l'estudiant, que han de reunir la formació necessària per donar aquest servei d'informació i assessorament de manera rigorosa, clara i entenedora, inclosa la capacitat de comunicar-la en altres idiomes, en especial en anglès, per a aquells estudiants que ho requereixin; en segon lloc, que, pel que fa a l'itinerari d'aquest màster en concret, que inclou estades a altres universitats i països, la informació respecte dels terminis de sol·licitud de canvis i opcions disponibles sigui clara i es formalitzi per mitjà de la plana web i altres recursos a què tinguin accés els estudiants, informació que en tot cas es pot veure ampliada o clarificada per part del coordinador del màster o els estudis corresponents per a aquells estudiants que ho requereixin; en tercer

lloc, que s'investiguin els fets exposats i la documentació aportada per la persona interessada amb relació a l'ajuda que se li va concedir el mes d'octubre de 2011 i que encara no s'ha fet efectiva; i finalment, que, atesa la situació de la persona interessada, se'l contacti ràpidament i se l'informi de manera clara i per escrit, si escau, de les alternatives de què, a judici de la Universitat i atesa la normativa d'estrangeria vigent, disposa per prosseguir els seus estudis i poder regularitzar la seva situació, i que se li proporcioni assessorament, si cal.

La Universitat Rovira i Virgili informa que s'han arbitrat mecanismes per millorar l'assessorament i la informació als alumnes que estiguin aquí o a fora de Catalunya en un programa de desplaçament internacional per raó d'estudis en què estigui implicada aquesta Universitat.

**Q 03998/2013**

**Disconformitat amb l'escola assignada a una menor en acollida**

Departament d'Ensenyament

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que, per complir l'article 51 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, es dugui a terme una nova valoració de la sol·licitud d'admissió de la filla de la persona interessada i es tingui en compte la possibilitat d'assignar-li plaça a una escola més propera, i que s'adoptin les mesures oportunes per assegurar l'escolarització de l'alumna en el termini més breu possible. Així mateix, el Síndic reitera el suggeriment fet en el marc de l'actuació d'ofici 03631/2011 d'adoptar les mesures necessàries perquè es pugui fer efectiva l'aplicació de l'article 51 de la Llei 14/2010 amb caràcter general,

i que s'inclouï dins del projecte de decret de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, que regula el procediment d'admissió als centres docents en els ensenyaments sostinguts amb fons públics.

El Departament d'Ensenyament assenyala que el 5 de setembre es va reunir la Comissió de Garanties d'Admissió de Primària de Figueres i, atès que s'havien produït noves vacants, es va assignar plaça a la menor a l'escola sol·licitada per la família.

**Q 05489/2013**

**Disconformitat amb l'actuació d'una escola de Tarragona**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic demana al Departament d'Ensenyament que, d'acord amb el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, i atesa la gratuïtat com a principi rector del Servei d'Educació de Catalunya segons la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, la Inspecció intercedeixi davant d'una escola de Tarragona per tal que no condicioni el lliurament dels certificats d'escolaritat i de notes de l'alumnat al fet d'estar al corrent de pagament dels rebuts amb la titularitat del centre.

El Departament manifesta que el centre disposa d'un protocol d'actuació per impagaments i deutes, el qual no preveu, en cap cas, la impossibilitat d'obtenir les notes dels fills. Així doncs, la Inspecció educativa, d'acord amb la demanda del Síndic de Greuges, va instar la direcció del centre a lliurar les qualificacions a la mare dels alumnes.

**Q 07380/2013**

**Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Tarragona exclouï de les bonificacions de les quotes de les llars d'infants públiques les famílies deutores de taxes, multes o impostos municipals**

Ajuntament de Tarragona

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Tarragona que no condicioni l'accés a les bonificacions del preu públic a les llars d'infants públiques al compliment per part dels progenitors de les obligacions tributàries o, altrament, que prevegi mesures per impedir que cap infant socialment desfavorit quedi fora de l'accés a les bonificacions per aquest incompliment.

L'Ajuntament de Tarragona modifica l'Ordenança i deixa de condicionar l'accés a les bonificacions del preu públic de les llars d'infants al compliment de les obligacions tributàries.

**Q 07751/2013**

**Queixa relativa a una situació d'assetjament escolar envers un alumne d'una escola de Barcelona**

Departament d'Ensenyament

El Síndic fa les recomanacions següents al Departament d'Ensenyament: 1. Que es revisi l'actuació duta a terme en aquest cas, en el sentit de valorar com va gestionar els fets la direcció de l'escola i com va respondre el centre educatiu davant l'agressió patida pel fill dels promotors, tenint en compte el temps que va trigar la família a tenir una reunió amb el tutor del seu fill, el qual no sabia amb detall el que havia succeït. 2. Que es donin instruccions a la direcció de l'escola perquè garanteixi que les famílies i els alumnes coneixen el pla de convivència. 3. Que es facin sessions de seguiment de la mediació efectuada amb els alumnes implicats a fi de seguir treballant amb ells la gestió de conflictes, i com a instrument per controlar i mesurar l'evolució de la relació entre aquests alumnes, amb l'objectiu que comportaments com els que han tingut lloc en aquest cas no es tornin a repetir. 4. En general, que es prenguin mesures per treballar la tolerància zero de l'escola davant de qualsevol agressió, insult i/o comportament contrari a la convivència entre iguals. 5. Que s'insti l'escola a mantenir un contacte permanent durant aquest curs escolar amb les famílies dels alumnes implicats per intercanviar informació respecte del seguiment de la situació.

L'informe de resposta rebut indica que l'agressió que va patir el fill dels promotors va tenir una resposta educativa, ja que es va treballar la gestió dels conflictes amb els alumnes implicats en la baralla i es van aplicar mesures educatives i sancionadores als agressors. Pel que fa a les sessions de mediació, s'indica que han estat continuades, fins que els mateixos alumnes van voler acabar-les, perquè van considerar que ja no hi havia enfrontament. A banda, l'informe indica que el tutor i, de manera especial, la cap d'estudis estan fent el seguiment del comportament d'aquests alumnes, i s'han anat comunicant amb els pares de l'alumnat implicat. L'escola ha declarat que a l'hora de tutoria es treballa la tolerància zero davant de les agressions, els insults i els comportaments contraris a la convivència entre iguals. Es conclou que s'ha instat l'escola perquè continuï fent un seguiment proper i exhaustiu de la convivència.

**Q 01136/2014**

**Disconformitat amb la denegació d'un ajut de menjador corresponent al curs 2013/2014**

Consorci d'Educació de Barcelona

El Síndic demana al Consorci d'Educació de Barcelona, d'una banda, que modifiqui els criteris previstos en la convocatòria dels ajuts de menjador escolar de cara al curs 2014/2015 per tal que incloguin les causes sobrevingudes, convenientment acreditades, en l'atorgament dels ajuts, a fi de garantir efectivament la igualtat d'oportunitats en l'accés al servei de les famílies que hagin vist empitjorades les seves condicions socials i econòmiques; i de l'altra, que vetlli, com a administració responsable de garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, per garantir el suport econòmic a la família afectada, suport que pot provenir tant del Consorci com de l'Ajuntament de Barcelona (mitjançant el seguiment corresponent).

En vista d'aquestes consideracions, el Síndic també demana a l'Ajuntament de Barcelona que prolongui fins a final de curs el suport econòmic atorgat a la família afectada, en cas que la seva situació econòmica no hagi millorat i que el Consorci d'Educació de Barcelona no hagi previst cap ajut específic per a aquests casos de precarietat econòmica sobrevinguda.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha atorgat l'ajut de menjador escolar a l'alumna afectada fins a final del curs 2013/2014.

## 2. Infància i adolescència

**Q 03530/2008**

### **Disconformitat amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència per un procediment de tutela de dos menors**

Departament de Benestar Social i Família

---

Atès que es valora que no són convenients, en interès dels menors, les visites al centre penitenciari i en vista del que estableix la resolució de suspensió provisional de les visites dels infants amb el pare, tenint en compte que en un futur immediat el pare podria quedar en llibertat i que els infants es troben en la família extensa de la seva tieta, el Síndic suggereix que s'emprenguin les actuacions necessàries que donin una resposta integrada a totes les parts, i que s'estudii l'evolució dels me-

nors a fi i efecte de donar una resposta que s'adeqüi als seus drets i als seus interessos actuals i futurs.

El Departament de Benestar Social i Família ha pres mesures per tal que des del centre s'escolti els infants i es reculli la seva opinió per treballar la forma de vehicular llurs manifestacions adequadament i de manera individual.

**Q 04602/2009**

### **Denegació de la participació d'un infant discapacitat al Club de Futbol Bigues i Riells, quan fins ara la seva discapacitat no era un problema**

Ajuntament de Bigues i Riells

---

El Síndic entén que l'infant no ha de patir les conseqüències de la manca d'entesa entre els seus pares i el club de futbol, per la qual cosa suggereix a l'Ajuntament de Bigues i Riells que es consideri la possibilitat i la conveniència de tornar a iniciar un procés mediador, amb l'objectiu que l'infant no es vegi privat de participar en el club de futbol del municipi en què viu.

L'Ajuntament informa que es va resoldre l'assumpte plantejat amb un canvi d'activitat esportiva, que satisfieia ambdues parts, solució que s'ajusta al suggeriment fet.

**Q 02978/2010**

**Disconformitat amb el preu, l'oferta i l'adjudicació de places dels camps de treball que gestiona el Departament de Benestar Social i Família**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic s'ha adreçat al Departament de Benestar Social i Família per demanar-li informació sobre les qüestions següents: 1. Si la subvenció als camps de treball a Catalunya per a joves residents a aquesta comunitat autònoma és inferior a la subvenció als camps de treball de fora de Catalunya. 2. No s'observa que la diferència de cost per al participant a un camp de treball a Catalunya per a joves residents a Catalunya respecte del participant en un camp de treball fora de Catalunya es regeixi pel principi de solidaritat a fi que al jove, independentment de la seva residència i del lloc on es faci el camp de treball, li costi el mateix. 3. Com es repercuteix aquest cost suposadament més elevat per desplaçament als camps de fora de Catalunya reduint la quota. 4. Es diu que els camps de treball a Catalunya per a joves catalans ofereixen el 50% de les places, i l'explicació és que la resta són per a joves del seu territori o de la seva entitat per potenciar l'associacionisme juvenil a Catalunya, sense especificar-se què s'entén per *territori* i per *entitat*.

5. En camps de 25 places, si la Direcció de Joventut ofereix el 50% de les places, és a dir, 12,5, com s'ha d'entendre que se soluciona aquestes dues mitges places que queden. 6. Com s'aconsegueix vetllar perquè en l'adjudicació de places es tendeixi a assolir la presència equilibrada de nois i noies amb aquest sistema d'inscripció. 7. Quin és el motiu que va provocar que a les 9.00 hores del dia fixat per inscriure's no hi hagués cap plaça vacant en el camp de treball de Banyoles.

El Departament de Benestar Social i Família ha fet un replantejament global del Programa de camps de treball i hi ha introduït canvis importants, entre d'altres que ara és la Direcció General de Joventut qui proposa una oferta tancada de camps de treball.

**Q 05072/2010**

**Queixa relativa a la desaparició d'una menor senegalesa després d'un viatge al seu país d'origen amb un familiar**

Departament de Benestar Social i Família

---

En vista de la informació tramesa pel Departament de Benestar Social i Família sobre les actuacions que s'han dut a terme en el cas d'aquesta menor, el Síndic finalitza el seguiment d'aquest assumpte.

El Departament de Benestar Social i Família ha informat que la menor ha estat localitzada, el tutor legal ha renunciat als seus deures i s'ha encomanat a l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció la valoració de la família acollidora que n'havia exercit la guarda i la constitució de l'acolliment simple en família aliena.

**Q 02224/2011  
i altres**

**Demora en el cobrament de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que revisi els expedients de renovació del títol de família nombrosa, en el sentit de tornar a incloure-hi els fills de les persones interessades.

El Departament de Benestar Social i Família ha abonat els imports pendents corresponents a la prestació econòmica per infant a càrrec.

**Q 00789/2012**

**Manca de cobrament de la prestació econòmica per cuidador no professional**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic, d'una banda, recorda al Departament de Benestar Social i Família l'obligació de l'Administració de ser diligent en l'atorgament de les prestacions i ajudes socials i de fer-ne el pagament en el menor temps possible; i de l'altra, li suggereix que s'abonin les mensualitats endarrerides com més aviat millor.

L'Administració comunica que s'ha començat a fer pagaments parcials en concepte d'ajornaments periodificats.

**AO 07063/2012**

**Actuació d'ofici per estudiar l'estat de tramitació de vint-i-set processos d'adopció de famílies catalanes després de la decisió del Marroc d'anul·lar la via de les adopcions internacionals**

Departament de Benestar Social i Família

---

Atès que tant l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) com l'Ambaixada espanyola estan duent a terme gestions per tal que el Govern del Marroc autoritzi la constitució de les *kafales* que es troben pendents a hores d'ara en els jutjats de les diferents ciutats del Marroc i permeti que els infants, una vegada acompanyats, puguin viatjar amb les famílies als seus llocs de residència, el Síndic dona per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

El Departament de Benestar Social i Família ha remès al Síndic un informe de l'ICAA que indica que s'ha començat a desbloquejar la situació dels expedients i s'han constituït les primeres *kafales* a favor de famílies catalanes que han pogut finalitzar els tràmits legals i retornar al seu domicili amb els infants assignats.

**Q 00975/2013**

**Disconformitat amb l'actuació del Departament de Benestar Social i Família en relació amb la renovació d'un carnet de família nombrosa**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que revisi l'expedient de renovació del títol de família nombrosa, en el sentit de tornar a incloure-hi la filla de la persona interessada.

L'Administració indica que s'ha inclòs la filla de la persona interessada com a persona beneficiària del títol de família nombrosa.

**Q 06023/2013**

**Manca de resposta a una sol·licitud de plaça residencial presentada a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que faci les gestions necessàries i urgents per proveir el noi d'un recurs hospitalari no agut ateses les indicacions mèdiques i la situació de risc per a la seva integritat i la de tercers; i de l'altra, que es mantinguin les coordinacions necessàries amb el Departament de Salut per tal de resoldre aquest assumpte.

El Departament de Benestar Social i Família informa que s'ha ingressat l'infant a una residència.

**Q 07210/2013**

**Disconformitat amb el fet que no s'hagi fet efectiva una proposta de mesura d'acolliment en un centre residencial d'acció educativa**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que, en cas que la proposta de mesura protectora vigent per a la persona interessada sigui l'acolliment en CRAE, aquesta mesura es constitueixi amb la màxima celeritat en un centre adequat a les seves necessitats. Altrament, suggereix que es valori la petició d'aquesta persona de tornar a viure amb la seva mare, i que se li faciliti la resposta que escaigui.

El Departament informa que la persona interessada va iniciar un pla de treball amb el seguiment de l'EAIA i vinculat a una mesura de compromís socioeducatiu, que la seva evolució és favorable i que per aquest motiu s'ha demanat una pròrroga dels compromisos del Pla de treball un any més, amb l'objectiu de garantir aquesta bona evolució.

**Q 07559/2013**

**Disconformitat amb la manca de pagament d'una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar i suport al cuidador no professional**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació aprovada en el marc de la Llei de la dependència al fill de la promotora, a banda dels endarreriments que hi pugui haver pendents.

Segons l'informe dels Serveis Territorials a Lleida del Departament de Benestar Social i Família, s'han dut a terme les gestions corresponents per tal de valorar d'urgència la situació d'especial vulnerabilitat econòmica de la família. S'ha fet el primer pagament de la mensualitat i, pel que fa als endarreriments corresponents a les mensualitats de 31 de maig a 14 de juliol de 2012, es va fer el pagament en la nòmina del mes de març de 2014.

### 3. Salut

**Q 00297/2011**

#### **Queixa relativa a una sol·licitud d'alta com a persona assegurada al Servei Català de la Salut**

Departament de Salut

---

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut, en primer lloc, que es verifiqui el lliurament efectiu de la targeta sanitària i, si escau, s'envii de nou el document a l'adreça indicada; en segon lloc, que es comuniqui expressament al centre hospitalari la condició de la persona interessada de persona assegurada al Catsalut i la cobertura per part d'aquest organisme de les despeses que se li reclamen; i, en tercer lloc, que s'asseguri que en aquests procediments es compleixen les formalitats esta-

blertes per la normativa de procediment administratiu comú pel que fa a la pràctica de les notificacions administratives.

El Departament de Salut ha informat que ha estat tramesa a la persona interessada la targeta sanitària individual a l'adreça que va indicar, sense que s'hagi produït cap incident ni reclamació.

**Q 02934/2011**

#### **Disconformitat amb l'atenció prestada per l'Hospital de Figueres a un pacient el mes anterior a la seva defunció**

Departament de Salut

---

D'una banda, el Síndic recorda al Departament de Salut que la Cartera de Serveis Comuns del Sistema Nacional de Salut inclou, dintre de la prestació d'hospitalització en règim d'internament, l'administració de medicació i el tractament de les possibles complicacions que puguin produir-se durant el procés assistencial. Per tant, la medicació de l'antiretroviral i la pomada haurien d'haver estat subministrats amb puntualitat pel centre hospitalari i no s'hauria d'haver demanat al promotor que els portés de casa. I d'altra banda, el Síndic recorda al Departament de Salut la necessitat que el Servei Català de la Salut, com a responsable de la prestació dels serveis sanitaris als ciutadans, dugui a terme les activitats de control i supervisió de les entitats proveïdores del servei de transport sanita-

ri, de manera que es faci un control rigorós i continu de l'eficàcia i la qualitat del servei i del compliment dels estàndards de qualitat prèviament fixats.

El Departament comunica que es va tractar d'una situació puntual i que no s'ha enregistrat cap altra reclamació. Pel que fa a les accions correctores empreses, aclareix que han consistit en l'emfatització en els professionals de seguir estrictament les indicacions sobre les condicions de trasllat que consten en el full de petició del metge.

**Q 07738/2012**

#### **Disconformitat amb la retirada de l'assignació de metge de capçalera i d'equip d'atenció primària**

Departament de Salut

---

El Síndic suggereix al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè des del Servei Català de la Salut o des d'on es consideri més apropiat s'iniciï una investigació per esbrinar els motius pels quals es produeix aquesta retirada d'assignació i, tant si es produeix automàticament com si és fruit de la intervenció d'algun professional, s'introdueixin les mesures correctores oportunes per garantir a la persona interessada

i a tots els usuaris que es trobin en la mateixa situació que no es produirà una nova retirada d'assignació d'aquest tipus.

El Departament informa que la persona interessada ha estat assignada actualment a un EAP i s'han fet les gestions oportunes perquè el fet objecte de queixa no es repeteixi.

**Q 08321/2012**

**Disconformitat amb el retard del centre d'atenció primària de Gavarra de Cornellà de Llobregat a tramitar la targeta sanitària individual d'un nadó**

Departament de Salut

---

El Síndic suggereix al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè s'informi les persones que treballen al CAP Gavarra de Cornellà de Llobregat del procediment que poden iniciar per tramitar l'obtenció d'una targeta sanitària individual quan sigui necessari accelerar-ne els tràmits.

El Departament de Salut informa que du a terme amb regularitat sessions formatives/informatives i que en aquesta formació continuada s'ha reforçat el procediment de tramitació de la targeta sanitària individual.

**Q 01071/2013**

**Disconformitat amb el pagament d'una còpia de prova radiodiagnòstica (en format CD) al CAP Sant Andreu de l'Institut Català de la Salut**

Departament de Salut

---

El Síndic suggereix al Departament de Salut que s'adoptin les mesures oportunes per tal que es torni a la persona interessada la quantitat que va abonar al més aviat possible.

El Departament informa que ha donat les instruccions oportunes a l'Institut Català de la Salut perquè s'abstingui, de forma immediata, de demanar la contraprestació objecte de la queixa i iniciï el procediment de devolució, a les persones que ho sol·licitin, dels imports indegudament percebuts.

**Q 00337/2014**

**Disconformitat amb la llista d'espera per a una intervenció quirúrgica de cataractes**

Departament de Salut

---

El Síndic recorda al Departament de Salut el compromís legal respecte del dret a ser intervingut en un termini màxim d'espera des de la inclusió del pacient en la llista d'espera i, en general, respecte del que conté el Decret 354/2002, i li suggereix que adopti les mesures organitzatives que siguin necessàries perquè es respectin aquests terminis. Pel que fa a aquest cas concret, el Síndic suggereix

al Departament que doni les ordres oportunes perquè el promotor de la queixa sigui intervingut com més aviat millor.

L'Administració informa que la intervenció es va dur a terme tres setmanes després d'haver rebut el suggeriment del Síndic.

## 4. Serveis socials

**Q 03674/2010**

**Disconformitat amb la diferència de tracte que es dona a una entitat respecte dels centres especials de treball pel que fa a les mesures de finançament o suport econòmic a què poden accedir**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que, en el marc de les competències del Departament, adopti les mesures adients per obrir línies de subvenció adreçades a les entitats que desenvolupen projectes de treball amb suport a la inserció de persones amb discapacitat en el mercat ordinari, i per estudiar i impulsar davant l'Administració estatal les modificacions normatives que es considerin convenientes en la regulació del treball amb suport, a fi de potenciar i intensificar aquesta modalitat d'inserció laboral

com a eina fonamental per a la plena integració de les persones amb discapacitat en el mercat de treball ordinari.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha informat que està desenvolupant accions adreçades a fomentar la incorporació de les persones amb discapacitat al mercat ordinari de treball.

**Q 04216/2010**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Barcelona pel desallotjament d'un col·lectiu de famílies galaicoportugueses que viuen al districte de Sant Martí d'aquest municipi**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic fa els suggeriments següents al consistori: en primer lloc, que adopti mesures per resoldre la situació irregular en el gaudi del dret a un habitatge digne per part del col·lectiu en qüestió. En segon lloc, que assegurï de manera immediata que es donen les garanties suficients de dignitat i salubritat dels espais on viuen aquestes famílies, que impliquen accés a l'aigua, llum i clavegueram i gaudi estable dels solars, sens perjudici d'un objectiu a llarg termini d'integració d'aquest col·lectiu a la societat i consecució d'un habitatge, en el calendari i la planificació que es

determini. I en tercer lloc, que continuï amb la tasca duta a terme amb les famílies galaicoportugueses principalment localitzades al districte de Sant Martí, i que faci un seguiment especial de la situació dels menors perquè les seves necessitats bàsiques d'educació i salut es cobreixin adequadament.

L'Ajuntament de Barcelona, per mitjà de l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars, ha pres un seguit de mesures per tal de pal·liar les mancances d'aquest col·lectiu.

**Q 02877/2011  
i altres**

**Disconformitat amb la resolució del Departament d'Empresa i Ocupació mitjançant la qual es determina la suspensió de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic suggereix a l'Administració que si el motiu de la suspensió de la renda mínima és l'incompliment del conveni d'inserció i no el fet de no localitzar la persona interessada, anul·li la resolució de suspensió de la renda mínima emesa i l'adeqüi al motiu real.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha emès una resolució per la qual deixa sense efecte la suspensió de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció.

**Q 05974/2011**

**Disconformitat amb un procés de tramitació del reconeixement de la situació de dependència**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que revisi de nou el procediment de la persona interessada, anul·li les resolucions emeses i reconegui l'efectivitat del programa individual d'atenció emès a favor de la persona interessada d'acord amb el seu grau II nivell 2 de dependència amb efectes des del dia 23 de novembre de 2007, o subsidiàriament des del moment en què l'Administració disposava de la in-

formació necessària per prosseguir amb la tramitació del procediment sense que la persona interessada n'hagués desistit, el dia 23 de febrer de 2010.

El Departament de Benestar Social i Família revoca la resolució i en dicta una de nova d'acord amb el suggeriment del Síndic.

**Q 06689/2011**

**Disconformitat amb el funcionament d'un centre col·laborador per a la gent gran de la Selva del Camp**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que s'iniciïn actuacions a fi d'esclarir la qüestió objecte de queixa i, si escau, que s'incoï un expedient sancionador contra la residència i centre de dia pels incompliments detectats en la visita d'inspecció de 12 de desembre de 2011, i en concret per la possible vulneració dels drets del familiar de la persona interessada, atès que no es va fer l'ingrés al centre d'acord amb la normativa vigent ni es van comunicar degudament els fets ocorreguts al jutge o al Ministeri Fiscal.

El Departament de Benestar Social i Família ha fet diverses visites d'inspecció al centre i comunica que s'han esmenat les mancances detectades i que el Servei d'Inspecció i Registre en farà un seguiment.

**Q 06809/2011  
i altres**

**Disconformitat amb la quantia ingressada en concepte de prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació: 1. Que repregui amb celeritat el pagament de la prestació concedida al promotor. 2. Que resolgui el recurs d'alçada que el promotor va interposar contra la resolució de suspensió. 3. Que doni resposta a la reclamació que el promotor va presentar contra la resolució per la qual es reduïa l'import de la prestació, avalui les seves al·legacions i, si escau, modifiqui l'import en el

sentit que demanava. 4. Que comprovi els pagaments efectuats pel que fa al complement per fill menor d'edat i els regularitzi abonant al promotor les mensualitats pendents.

El Departament d'Empresa i Ocupació regularitza els pagaments pendents i resol el recurs d'alçada presentat per la persona interessada.

**Q 06996/2011**  
i altres

**Disconformitat amb la demora en la reactivació d'una prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació: 1. Que adopti les mesures necessàries perquè, amb caràcter general, la represa de la prestació econòmica sigui més àgil, de manera que, un cop ha finalitzat la causa de la suspensió, la reactivació sigui ràpida i s'evitin situacions com la que s'ha produït en aquest cas. 2. Que es facin les actuacions oportunes per comprovar la situació actual del promotor i, en cas que compleixi els requisits que determinen el dret a la prestació, es reactivi el pagament de manera urgent. 3. Que es

reconegui al promotor el dret a la prestació des del moment en què va finalitzar el contracte laboral, com a mínim, fins al moment en què va obtenir altres ingressos.

El Departament d'Empresa i Ocupació comunica el reconeixement de la prestació pel període reclamat.

**Q 07630/2011**

**Actuació d'ofici per estudiar les condicions de funcionament del Centre de Disminuïts Físics del Bages**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que fixi criteris objectius per decidir sobre la prioritització en l'assignació del servei de centre residencial per a persones amb discapacitat psíquica; i de l'altra, que s'estableixi un protocol d'actuació que permeti garantir que la informació sobre l'usuari que arriba als centres al moment de l'ingrés està prou actualitzada i es correspon amb el seu estat.

El Departament de Benestar Social i Família ha informat que s'han iniciat un seguit de treballs orientats a actualitzar les dades de les persones que constaven en llista d'espera al Centre de Disminuïts Físics del Bages i s'ha elaborat un protocol d'actuació per a aquest centre.

**Q 00324/2012**

**Manca d'assistència dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Barcelona que l'informi de les actuacions fetes en relació amb la persona interessada, el pla d'intervenció elaborat i les alternatives plantejades quant a possibilitat d'accés a prestacions disponibles per mitjà d'altres organismes.

L'Ajuntament de Barcelona ha informat que s'ha consensuat amb la persona interessada un pla de millora de la seva situació que ha donat resultats, com el cobrament d'una prestació periòdica i la millora de les condicions de l'entorn d'aquesta persona i del seu estat de salut.

Q 00722/2012

### Disconformitat amb l'atenció rebuda a l'Hospital del Mar

Departament de Benestar Social i Família i Departament de Salut

En primer lloc, el Síndic suggereix al Departament de Salut i al Departament de Benestar Social i Família que dugin a terme actuacions de coordinació suficients per garantir la continuïtat assistencial i l'accés al recurs que calgui en el moment que calgui, i per assegurar-se que es disposa de la mateixa informació sigui quin sigui el dispositiu des del qual s'ofereix. I en segon lloc, el Síndic recorda a ambdós departaments el deure legal recollit en la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic de procediment de les administracions públiques de Catalunya, d'informació veraç i de qualitat, sigui quin sigui el suport en què es presti. A banda d'aquest reconeixement normatiu cal remetre's, també, a les bones pràctiques administratives que han de regir l'actuació de les administracions públiques i, en aquest sentit, el Síndic va aprovar el Codi de bones pràctiques administratives el setembre de 2009, el qual recull que l'Administració ha d'informar de manera clara les persones dels

drets que poden exercir en les seves relacions amb l'Administració i també dels requisits previstos per la legislació per a la tramitació de les seves sol·licituds.

L'Administració informa que el Govern va aprovar el Pla interdepartamental d'atenció social i sanitària (PIASS), que estableix la coordinació entre el Departament de Salut i el Departament de Benestar Social i Família per tal de garantir la continuïtat assistencial de les persones amb necessitats sanitàries i socials i la màxima eficiència en l'ús dels recursos. També va aprovar el Programa interdepartamental d'atenció social i sanitària, que permet desenvolupar les mesures del Pla.

Q 05460/2012  
i altres

### Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud d'ajuts del Programa per a l'adaptació o l'accessibilitat d'habitatges per a persones amb discapacitat

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic recorda al Departament de Benestar Social i Família, en primer lloc, que cal resoldre expressament dins del termini establert en els respectives convocatòries les sol·licituds presentades i exposar el motiu pel qual s'han denegat; en segon lloc, que en els casos en què les sol·licituds no puguin ser ateses en una determinada convocatòria perquè s'ha esgotat la disponibilitat pressupostària, s'ha de dictar una resolució de les sol·licituds dins del termini legal vigent; i en tercer lloc, que les sol·licituds presentades s'han d'estudiar dins del termini establert en les convocatòries corresponents i, en cas que sigui necessari, cal demanar a les persones interessades que presentin la documentació complementària corresponent dins d'un termini raonable a partir de la data de presentació de la sol·licitud. De cara a properes convocatòries d'aquest tipus d'ajudes, el Síndic suggereix al Departament, en primer lloc, que estudiï la possibilitat de millorar la dotació pressupostària per als ajuts PUA; en segon lloc, que estableixi criteris taxats i objectius de prioritització per a la concessió dels ajuts que s'adeqüin a la finalitat d'aquests programes, en cas que la dotació pressupostària de la convocatòria corresponent resulti insuficient; i en tercer lloc, que, en el cas dels ajuts PUA, garanteixi la continuïtat entre convocatòries.

El Departament informa que a l'Ordre de la convocatòria de l'any 2014 es preveu l'existència d'una comissió de valoració que estudiï i valori tots els casos que es puguin presentar en relació amb l'aplicació de les bases de la convocatòria i que valori els casos d'excepcionalitat. Les funcions que la norma atribueix a aquesta comissió permetran resoldre circumstàncies de greuge comparatiu per raó de la data com les que van originar algunes de les queixes que van motivar aquestes actuacions. Pel que fa als criteris de prioritització al moment de resoldre les sol·licituds, es constata que la convocatòria de l'any 2014 s'estableixen criteris de valoració per a l'atorgament de l'ajut. S'entén que amb la inclusió d'aquesta clàusula s'accepta el suggeriment en el sentit de fixar criteris objectius que permetin prioritzar uns casos davant d'altres en el moment d'atorgar l'ajut, en els supòsits que la manca de disponibilitat pressupostària no permeti atendre tots els casos en què les sol·licituds compleixin els requisits objectius per ser beneficiari de l'ajut.

**Q 05507/2012**

**Disconformitat amb una resolució de l'Ajuntament de Vila-seca que denega la concessió d'una reserva de plaça d'estacionament per a l'ús exclusiu i personalitzat per a persones mobilitat reduïda**

Ajuntament de Vila-seca

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Vila-seca que tingui presents les consideracions fetes a l'hora d'avaluar i resoldre les sol·licituds de llicències de reserva d'estacionament d'ús individual que presentin els ciutadans que tinguin reconeguda la condició de persones amb mobilitat reduïda; i que, consegüentment, revisi la sol·licitud formulada pel promotor i li concedeixi una plaça d'aparcament reservada per a persones amb discapacitat de manera personalitzada a prop del seu domicili, atès que compleix els requisits exigits per la normativa vigent.

L'Ajuntament de Vila-seca ha fet una modificació de l'Ordenança de circulació de vehicles i vianants que incorpora els suggeriments del Síndic. Així mateix, ha revisat la resolució denegatòria i ha concedit una reserva de plaça d'estacionament per a ús exclusiu i personalitzat a favor del promotor de la queixa.

**Q 06298/2012**

**Manca de resolució de l'Ajuntament de Barcelona d'una sol·licitud d'ajuda per aliments**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Barcelona que l'informi del seguiment que fa d'aquest cas i que el tracti des d'una perspectiva unitària i de manera coordinada des dels diferents serveis implicats en la intervenció.

L'Ajuntament de Barcelona ha informat que la persona interessada està rebent un seguit d'ajudes en funció de les seves necessitats i que els serveis socials fan un seguiment periòdic de la seva situació.

**Q 07761/2012**

**Disconformitat amb la suspensió del servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Vilassar de Mar**

Ajuntament de Vilassar de Mar

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Vilassar de Mar que prengui les mesures oportunes perquè els serveis socials es posin en contacte amb la promotora, facin una avaluació de la seva situació i les seves necessitats actuals i es valori la possibilitat de restablir el servei d'atenció domiciliària.

L'Ajuntament de Vilassar de Mar ha revisat el cas i ha atorgat un ajut econòmic a la persona interessada.

**Q 00282/2013**

**Disconformitat amb les tasques de seguiment, protecció i atenció de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en matèria de violència de gènere**

Departament d'Interior

---

Tot i que el Síndic entén que l'operació policial en aquests casos s'ajusta als protocols d'actuació establerts, considera que hi ha àmbits susceptibles de millora: Una de les primeres propostes és que el centre de control pugui trucar directament a la unitat policial responsable de les tasques de seguiment de la promotora. En la mateixa línia, també es considera adequat que les actuacions que es duguin a terme les prestin en tot moment els agents especialitzats en matèria de violència de gènere. Per això, caldria assegurar que la informació rellevant està disponible a les sales operatives de comunicació perquè aquestes puguin informar la patrulla que es desplaça al lloc dels fets. Alhora, el Síndic recorda també la importància d'incidir en la formació corresponent

en violència de gènere per assegurar que la resposta policial, independentment de la unitat de procedència de l'agent que atengui la víctima, sigui homogènia. Finalment, cal insistir en la necessitat d'adoptar les mesures necessàries per assegurar que es manté la víctima informada en tot moment i que s'envia al més aviat possible una patrulla al seu domicili o al lloc on es trobi.

El Departament d'Interior confirma el compliment de les mesures proposades pel Síndic.

**Q 01048/2013**

**Manca de resposta a una sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes derivada del procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions derivades**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic demana al Departament de Benestar Social i Família que doni les instruccions pertinents per tal que, si encara no s'ha fet, es doni resposta expressa a la petició presentada per la persona interessada el dia 19 de juliol de 2012.

El Departament informa que es va dictar la resolució de reconeixement de les prestacions meritades i no percebudes dels drethavents de la persona interessada i es va enviar la corresponent notificació.

**Q 01566/2013  
i altres**

**Disconformitat amb la demora en la modificació de l'import d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que modifiqui l'import de la prestació de què és titular la persona interessada d'acord amb la situació existent l'agost de 2012, a fi que rebí la quantia que li pertoca.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha dictat la resolució per la qual s'incrementa l'import de la prestació, i ha començat a abonar el nou import a la persona interessada.

**Q 02284/2013**

**Disconformitat amb la manca de resposta a una sol·licitud de prestacions meritedes i no percebudes presentada a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic insta el Departament de Benestar Social i Família a establir mecanismes adreçats a minimitzar els efectes negatius de la situació d'incertesa i greuge comparatiu que s'ha generat en relació amb els beneficiaris de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar, i li demana que doni les instruccions pertinents per tal que, si encara no s'ha fet, es doni resposta

expressa a la petició presentada per la persona interessada el dia 2 de novembre de 2012.

El Departament va dictar la resolució de reconeixement de les prestacions meritedes i no percebudes dels drethavents de la persona afectada.

**Q 02577/2013  
i altres**

**Manca de resolució d'una sol·licitud de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti les mesures necessàries perquè les sol·licituds de renda mínima d'inserció es resolguin dins del termini establert legalment; i, amb relació a aquest cas concret, l'insta a resoldre la sol·licitud formulada pel promotor sense més dilació i, si escau, a fer el pagament com més aviat millor.

El Departament d'Empresa i Ocupació informa que s'ha dictat la resolució per la qual es concedia la prestació i que s'ha iniciat el pagament.

**Q 02927/2013**

**Disconformitat amb el retard a emetre la resolució d'un programa individual d'atenció**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que revisi l'expedient de sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades de la promotora de la queixa, a més del contingut de la resolució per caducitat del PIA de data 25 d'abril de 2013. També li demana que notifiqui a la promotora la resolució PIA de 25 d'abril de 2013 i que adopti les mesures adients per tal d'informar la persona interessada

sobre els motius que justifiquen la decisió dels professionals de serveis socials d'aturar la tramitació del seu expedient.

El Departament de Benestar Social i Família informa que s'ha emès una resolució PIA per la qual es reconeix a la persona interessada el servei d'ajuda a domicili.

## Administració pública i tributs

### 1. Administració pública

**Q 01874/2010**

#### **Disconformitat amb la imposició d'una sanció a un menor per infracció de l'Ordenança municipal de convivència ciutadana de Santpedor**

Ajuntament de Santpedor

D'una banda, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Santpedor que, per a aquest cas concret, anul·li la multa imposada i en proposi la substitució per alguna mesura alternativa més adequada des de la perspectiva sancionadora educativa i d'acord amb la normativa reguladora de la responsabilitat penal del menor, com poden ser les amonestacions, els treballs en benefici de la comunitat o la realització d'activitats de tipus educatiu. D'altra banda, pel que fa a la redacció de la nova Ordenança municipal de convivència ciutadana de Santpedor, el Síndic recomana a l'Ajuntament que: anul·li l'article que disposa la responsabilitat subsidiària dels pares, tutors, acollidors o guardadors en cas d'impagament de la persona infractora de la sanció pecuniària imposada; determini la quantitat de la sanció amb una quantia fixa en funció de la gravetat de la infracció comesa o estableixi uns criteris clars de graduació de la pena basats en el principi de proporcionalitat; anul·li la

possibilitat d'imposició de la sanció pecuniària en cas de menors per la seva nul·la finalitat reeducativa; i prevegi la possibilitat d'ampliar les mesures alternatives previstes a l'article 61 per als casos de menors a tot tipus de sancions i no només a les sancions per infraccions lleus.

L'Ajuntament aprova la proposta de mesura alternativa a favor de la persona interessada consistent en treballs en benefici de la comunitat, activitat que es preveu tingui una durada de 25 hores i que estarà supervisada. A més, s'aprova una nova ordenança de convivència ciutadana que incorpora les recomanacions del Síndic.

**Q 02230/2010**

#### **Manca d'informació i d'accés a la documentació de Televisió de Catalunya, SA sobre la contractació dels serveis de doblatge**

Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix a la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals que adopti les mesures adients per tal de facilitar al promotor de la queixa la informació que va sol·licitar amb relació a l'adjudicació del contracte dels serveis de doblatge i, en concret, sobre la resolució que motiva l'adjudicació, els motius del rebuig de la seva proposició i les característiques de la proposició de l'adjudicatari que van ser determinants en l'adjudicació a favor seu. En resposta als suggeriments del Síndic, la CCMA indica que ja ha informat la persona interessada en diverses ocasions que la seva empresa no va ser adjudicatària del servei de doblatge perquè la

seva proposta tècnica era molt inferior comparada amb la resta de licitadors adjudicats. També informa que properament es posarà en contacte amb el representant d'aquesta empresa per convocar-lo personalment, amb l'objectiu de donar-li les explicacions necessàries i respondre a totes les preguntes que consideri oportunes de fer.

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals ha permès a la persona promotora de la queixa l'accés a la informació sol·licitada.

**Q 05698/2010**

**Desacord amb un expedient sancionador incoat per circular i estacionar amb una autocaravana o vehicle condicionat com a habitatge mòbil al terme municipal de Cadaqués**

Ajuntament de Cadaqués

---

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cadaqués que anul·li la sanció imposada a la persona interessada, ja que el fet que no s'hagi aportat informe de ratificació de l'agent denunciant durant la tramitació de l'expedient sancionador ni tampoc altres proves que verifiquin el contingut de la denúncia formulada li ha causat indefensió. El Síndic ha recomanat també que es modifiqui l'article 45.5 de l'Ordenança municipal de circulació de l'Ajuntament de Cadaqués publicada al BOP de Girona el dia 14 de juliol de 2010, en el sentit de diferenciar clarament: la prohibició de pernoctar i estacionar de forma perllongada amb vehicles caravana o autocaravana al terme municipal excepte als llocs expressament auto-

ritzats per fer-ho; la prohibició de realitzar comportaments com els que descriu l'article 45.5 però per part de qualsevol persona i vehicle en tot el terme municipal, excepte en les zones autoritzades per fer-ho, sense circumscriure'ls als titulars o conductors de determinats tipus de vehicles, i l'estacionament i la circulació de vehicles amb els mateixos límits i prohibicions establerts per a altres vehicles de dimensions i pes equivalent.

L'Ajuntament ha aprovat la modificació de l'Ordenança municipal de circulació en el sentit indicat pel Síndic i, en concret, de l'article 45.5.

**Q 01098/2012**

**Queixa relativa a les condicions d'ús i els criteris de gestió de continguts de l'espai oficial de l'Ajuntament de Martorell a la xarxa social Facebook**

Ajuntament de Martorell

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Martorell que, en el termini màxim de tres mesos, l'informi sobre el resultat del treball dut a terme pel Departament de Comunicacions del consistori a fi de regular les condicions d'ús i els criteris de gestió de continguts del lloc Facebook de l'Ajuntament de Martorell i sobre la publicitat que es doni a aquesta regulació als espais de l'Ajuntament a Internet.

L'Ajuntament ha redactat una guia de bones pràctiques aplicable als mitjans de comunicació de titularitat municipal, i l'ha publicat a l'apartat actualitat de la pàgina web oficial de l'Ajuntament de Martorell.

**Q 01670/2012**  
**Q 01699/2012**

### **Disconformitat amb la senyalització d'un radar fix a la C-25**

Departament d'Interior

---

El Síndic suggereix al Departament d'Interior:

1. Que s'estableixin, amb el procediment que es consideri oportú i per a totes les vies sota la responsabilitat del Departament, uns criteris clars que garanteixin: a) Que qualsevol radar es trobi a una distància suficient del senyal de limitació de velocitat establerta per tal que el conductor del vehicle pugui adequar, si escau, la velocitat abans d'arribar a la zona de detecció del radar sense necessitat de fer reduccions dràstiques. b) Que, en el cas que l'existència del radar estigui senyalitzada, aquesta senyalització sigui ben visible per als conductors, i que s'indiqui també el límit de velocitat autoritzat en el tram d'incidència del radar. Ambdós senyals (anunci del radar i limitació de velocitat) s'haurien de trobar a una distància suficient del radar per permetre al conductor adequar, si és necessari, la velocitat del vehicle de manera no sobtada. 2. Que s'obtingui i es mantingui en l'expedient que pertoca tota la informació sobre les actuacions concretes de les empreses adjudicatàries, amb

l'objectiu que el Servei Català de Trànsit disposi en qualsevol moment de tota la informació rellevant que afecti qualsevol punt de la xarxa viària catalana. 3. Que l'administració responsable de sancionar l'incompliment dels senyals pugui verificar, si escau, si les limitacions estan senyalitzades correctament, atès que la senyalització correcta és un requisit perquè es pugui sancionar i, conseqüentment, perquè hi hagi infracció.

El Departament informa que s'ha proposat l'establiment d'un protocol d'actuació en matèria de senyalització a les carreteres en els casos de canvis temporals de límit de velocitat motivats per obres que afecten l'àrea d'influència dels punts de control fix de velocitat, que complementa el que actualment s'està aplicant.

**Q 02238/2012**

### **Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tortosa a una sol·licitud d'accés a unes actes de reunions**

Ajuntament de Tortosa

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Tortosa que doni resposta a l'escrit del promotor, sens perjudici de traslladar la petició a l'entitat que disposa de la informació demanada, per tal que sigui l'entitat municipal descentralitzada (EMD) de Bíttem qui doni resposta expressa i motivada a la petició d'accés.

Des del 3 de juny de 2014 l'EMD de Bíttem ja té correctament desenvolupada la web municipal i, per tant, tothom que ho desitgi pot consultar, descarregar i imprimir les actes aprovades de les juntes veïnals des de l'any 2011 fins a l'actualitat.

**Q 04526/2012**

### **Disconformitat amb una percepció mínima imposada a la línia de Rodalies R-4 per viatjar amb el títol sense validar**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que s'incorpori el text informatiu relatiu al pagament de la percepció mínima en les butlletes que expedeix RENFE.

El Departament de Territori i Sostenibilitat informa de l'acord de Renfe d'incloure la modificació al text dels butlletins de percepció mínima, juntament amb altres canvis. El nou text informatiu s'està implementant de forma progressiva.

**Q 04729/2012**

**Disconformitat amb el fet que l'equip de govern de l'Ajuntament de Masquefa no publiqui les actes dels plens ni de les juntes de govern a la pàgina web municipal**

Ajuntament de Masquefa

---

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Masquefa, d'una banda, la necessitat de complir el deure de publicar les actes dels plens municipals a la pàgina web oficial de l'Ajuntament; i de l'altra, el deure de les administracions de difondre, per mitjans electrònics, la informació relativa als acords a què arriben les entitats del sector públic. A més, li suggereix que estudiï la possibilitat de publicar les actes dels plens i de les juntes de govern a la pàgina web després d'adoptar les mesures de dissociació de dades personals que consideri pertinents per tal de complir la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i per evitar la indexació de les dades sensibles que puguin contenir mitjançant cercadors d'Internet.

L'Ajuntament de Masquefa ha publicat en la seva pàgina web les actes del Ple reclamades i els acords de la Junta de Govern Local, després d'adoptar les mesures de dissociació de dades personals. Quant a la regulació de la divulgació i l'accés a la informació municipal, s'informa que està en tràmit d'aprovació el Reglament orgànic municipal que inclou un apartat específic sobre aquest tema.

**Q 05303/2012**

**Disconformitat amb una sanció per infracció de l'Ordenança del medi ambient de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que retrotregui de les actuacions al tràmit de notificació de la denúncia, a fi que la persona interessada pugui presentar al·legacions i/o fer el pagament de la sanció amb reducció.

L'Ajuntament informa que es notificarà la resolució administrativa i la traslladarà a l'Institut Municipal d'Hisenda per tal que s'efectuï la devolució d'ingressos indeguts.

**Q 06283/2012**

**Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esparreguera a una instància presentada per un regidor**

Ajuntament d'Esparreguera

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Esparreguera que, si no ho ha fet, doni resposta a totes les peticions que ha presentat el promotor de la queixa com més aviat millor.

L'Ajuntament informa que gairebé la totalitat de les peticions presentades pel regidor i que van motivar la presentació de la queixa estan contestades i que les respostes han estat notificades.

**Q 06986/2012**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Figueres a un recurs de reposició relatiu a un procediment de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de Figueres

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Figueres que doni les ordres oportunes per tal que, a l'empara de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es revoqui d'ofici la resolució dictada sense haver donat compliment als tràmits reglamentàriament establerts. En conseqüència, cal retrotraure el procediment al tràmit procedimental en què s'hauria d'haver donat resposta expressa a la sol·licitud de la persona interessada, per tal que pugui dur a terme la pràctica de la prova testifical i per tal que a continuació de l'estimació

de la pràctica si es declara pertinent i de l'emissió de tots els informes que s'estimin pertinents per resoldre, inclosos els de l'asseguradora i el de l'aparellador municipal, es trameti l'expedient a la persona interessada abans de dictar la proposta de resolució escaient.

L'Ajuntament acorda deixar sense efecte la resolució adoptada i retrotraure l'expedient al moment procedimental consistent en la pràctica de la prova testifical.

**Q 07498/2012**

**Disconformitat amb la resolució d'un expedient disciplinari incoat per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic suggereix a l'Administració que, d'acord amb l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, es revisi l'actuació administrativa amb relació a la sanció imposada a la persona interessada.

El Departament ha dictat resolució en la qual s'atenen les recomanacions formulades pel Síndic en relació amb la tipificació de la conducta, la requalificació de la falta i la graduació de la sanció finalment imposada.

**Q 07652/2012**

**Disconformitat amb la manca de resposta a un escrit relatiu a l'adjudicació d'una substitució de primària en una escola de Torre-serona**

Departament d'Ensenyament

---

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que respongui l'escrit de la persona interessada amb la informació que ha facilitat a aquesta institució, i que es rectifiqui així el contingut dels correus electrònics que semblaven atribuir els fets exposats a la manera en què

la persona interessada tenia inscrites les dades a la borsa.

L'Administració informa que s'ha donat resposta a la instància de la persona interessada i se li n'ha facilitat còpia.

**Q 08271/2012**

**Disconformitat amb la manca de publicació de les actes de les sessions del Ple de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca en el lloc web oficial de l'Ajuntament, i amb la manca de resposta de l'Ajuntament a diverses instàncies**

Ajuntament de Sant Andreu de la Barca

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca que adopti les mesures pertinents per tal de garantir la publicitat de totes les actes del ple municipal d'aquesta legislatura en el lloc web oficial de l'Ajuntament en un termini no superior a tres mesos. També li demana que adopti les mesures necessàries per garantir que, d'ara endavant, les actes de les sessions plenàries es

publicaran al lloc web oficial de l'Ajuntament tan bon punt siguin aprovades pel Ple. D'altra banda, el Síndic insta l'Ajuntament a donar resposta, sense més demora, a les instàncies que ha presentat la persona interessada.

**L'Ajuntament ha publicat les actes dels plens al lloc web municipal.**

**Q 02533/2013**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Lliçà de Vall per la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de Lliçà de Vall

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Lliçà de Vall que s'anul·li la resolució adoptada en l'expedient de referència i es practiquin les actuacions necessàries d'acord amb la normativa vigent en matèria de responsabilitat patrimonial per determinar si la reclamació de la persona interessada pot ser imputable a l'Ajuntament de Lliçà de Vall, com a titular del deure de manteniment de

la via pública en condicions òptimes per al trànsit i la deambulació i del deure de verificar que les obres efectuades per tercers amb llicència no impedeixen un ús segur d'aquest espai.

**L'Administració respon que ha fet el rescabament íntegre dels danys reclamats.**

**Q 03121/2013**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a diverses sol·licituds d'accés a documentació d'un expedient de llicència**

Ajuntament de Roses

---

El Síndic entén que no és necessari el consentiment del sol·licitant de la llicència perquè el promotor pugui obtenir còpia dels documents continguts a l'expedient de llicència, ni s'han d'excloure d'accés o còpia les dades personals que figurin en aquells documents, sens perjudici de l'afectació eventual a altres drets, que cal ponderar si escau.

**L'Ajuntament informa que s'ha acceptat el criteri del Síndic quant a l'accés a aquest tipus d'informació i s'ha ordenat que s'expedeixi la documentació sol·licitada.**

**Q 04002/2013**

**Disconformitat amb la manca de notificació de la resolució d'un procediment sancionador de trànsit**

Departament d'Interior

---

El Síndic suggereix al Departament d'Interior que retrotregui les actuacions efectuades en el marc d'aquest expedient sancionador al tràmit de notificació de la resolució sancionadora, sens perjudici de la possible prescripció de la infracció.

El Servei Català de Trànsit ha estimat el recurs de reposició contra la provisió de constrenyiment i ha anul·lat l'acte impugnat, ja que es va constatar que la sanció no havia estat notificada correctament.

**Q 05973/2013**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Berga pel fet que no s'hagi dut a terme la provisió del llocs de treball relativa a la convocatòria de l'oferta pública d'ocupació de l'exercici 2010**

Ajuntament de Berga

---

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Berga, en primer lloc, que les bases de la convocatòria són la llei del procés i vinculen els aspirants, els òrgans de selecció i l'Administració convocant; en segon lloc, que el Ple té l'obligació d'aprovar una relació de llocs de treball o un instrument organitzatiu semblant a partir del qual es pugui procedir a l'adjudicació dels llocs de treball d'acord amb les bases de la convocatòria; i finalment, que cal vetllar pel dret a la carrera administrativa de la pro-

motora de la queixa, per la qual cosa caldrà dictar la resolució del reconeixement de la consolidació del grau.

L'Ajuntament de Berga comunica la resolució dictada per decret d'alcaldia que estima el recurs formulat i adscriu de forma definitiva la persona afectada al seu lloc de treball.

**Q 06065/2013**

**Disconformitat amb la manca de pagament de tres factures per serveis prestats al Departament de Territori i Sostenibilitat**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic demana al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'informi sobre la previsió de termini de pagament, en el moment en què es pugui concretar.

La persona interessada confirma que se li ha fet efectiu el pagament de les factures pendents i que ha reclamat el pagament dels interessos de demora generats, que s'està gestionant.

**Q 06874/2013**

**Disconformitat amb la diligència d'embargament corresponent a la manca d'abonament de les sancions imposades per l'Ajuntament de Calonge com a conseqüència de la comissió de diverses infraccions de trànsit**

Consell Comarcal del Baix Empordà

---

El Síndic demana al Consell Comarcal del Baix Empordà que revisi les actuacions administratives dutes a terme amb relació a la tercera denúncia imposada a la promotora de la queixa i que revoqui la resolució sancionadora i les actuacions que en van derivar.

L'Administració informa que, de conformitat amb els arguments del Síndic, s'ha decidit arxivar l'expedient objecte de queixa, la qual cosa s'ha comunicat a la persona interessada.

**Q 06941/2013**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Pineda de Mar a un escrit d'al·legacions i a un recurs de reposició formulats contra la denúncia d'estacionament i retirada d'un vehicle amb motiu d'una cursa popular**

Ajuntament de Pineda de Mar

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Pineda de Mar que revisi la multa imposada al promotor.

L'Ajuntament ha informat que ha revisat la sanció imposada, que ha estimat les al·legacions presentades pel promotor i que ha anul·lat l'expedient.

**Q 07921/2013**

**Disconformitat amb diversos aspectes d'un procediment administratiu de constrenyiment tramitat per l'Organisme de Gestió Tributària**

Ajuntament de Sant Just Desvern i Diputació de Barcelona

El Síndic ha demanat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que, d'acord amb les seves competències i pel que fa als ingressos de dret públic pendents de cobrament per raó de l'execució subsidiària, revisi l'actuació administrativa i retrotregui el procediment al moment en què va quedar en suspens, i que, si no opera la institució de la prescripció, es faci (en coordinació amb el Departament d'Agricultura) el càlcul oportú de les despeses que realment correspondria abonar a la persona interessada si s'hagués dictat la resolució en el termini regla-

mentàriament establert, per evitar un enriquiment administratiu injust.

L'Ajuntament va dictar la resolució que deixa sense efecte la primera liquidació definitiva i en va aprovar una de nova en concepte de despeses ocasionades pel comís d'animals, d'acord amb el suggeriment formulat pel Síndic.

**Q 08294/2013**

**Disconformitat amb la desestimació de l'Institut Català de la Salut de diverses sol·licituds per obtenir el permís per cura de fill menor afectat per càncer o malaltia greu, previst a l'article 49 e) de l'Estatut bàsic de l'empleat públic**

Departament de Salut

El Síndic suggereix al Departament de Salut que dicti una nova resolució de conformitat amb les necessitats actuals que acrediti la promotora de la queixa.

La promotora comunica que s'ha dictat una nova resolució per la qual se li autoritza una reducció del 50% de la jornada per cura d'un fill afectat per càncer o una altra malaltia greu.

**Q 00120/2014**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tàrraga davant la queixa pel mal estat en què es troben els bancs del pati de l'Ateneu**

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic demana a l'Ajuntament de Tàrraga que doni les instruccions oportunes per tal que es revisi l'estat dels bancs del pati de l'Ateneu i que, si escau, els arregli.

L'Ajuntament informa que els mesos de juny i juliol de 2014 s'ha fet el manteniment dels bancs, i que s'han substituït les fustes velles per unes de noves i se n'ha fet un repàs general.

**Q 00591/2014**

**Disconformitat amb diverses sancions imposades per l'Ajuntament de Barcelona per enganxar cartells a la via pública**

Ajuntament de Barcelona

---

Després de la intervenció del Síndic, Ajuntament i promotor han arribat a un acord, i l'Ajuntament ha paralitzat els procediments oberts contra aquesta persona.

L'Ajuntament de Barcelona ha fraccionat el pagament d'una part de l'import perquè la persona interessada pugui assumir el deute. L'altra part serà cancel·lada quan es compleixin les mesures en benefici de la comunitat que s'han acordat.

**Q 00662/2014**

**Disconformitat amb la desestimació d'una moció presentada per un grup municipal de l'Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles**

Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles que l'informi de les mesures que ha adoptat o preveu adoptar pel que fa a la supressió dels símbols franquistes al municipi.

L'Ajuntament informa que el Ple va adoptar l'acord de requerir la comunitat de propietaris de l'edifici del municipi on figuren símbols franquistes perquè els retiri o autoritzi l'Ajuntament a fer-ho. Aquest requeriment ja s'ha fet efectiu.

**Q 01062/2014**

**Denegació de l'accés a la informació econòmica del procés de creació d'una empresa per gestionar, amb participació privada, pàrquings municipals que actualment gestiona B:SM**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic suggereix que es valori novament la sol·licitud d'accés dels representants dels treballadors de B:SM i que se'ls doni una resposta motivada.

L'Administració informa que s'ha acordat facilitar als representants dels treballadors l'accés a la informació que demanen.

## 2. Tributs

**Q 07999/2011**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Linyola per l'establiment d'un preu públic per a les festes tradicionals**

Ajuntament de Linyola

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Linyola que deixi sense efectes l'actual ordenança municipal que regula els preus públics per a festes tradicionals.

L'Ajuntament de Linyola ha aprovat provisionalment la modificació de l'Ordenança del preu públic de celebració de fires i festes tradicionals del municipi de Linyola.

**Q 04603/2012**

**Disconformitat amb el canvi de criteri de l'Ajuntament d'Almacelles en relació amb l'aplicació de la tarifa reduïda per l'ús de la piscina municipal**

Ajuntament d'Almacelles

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament, d'una banda, que completi el redactat de l'Ordenança fiscal número 26, reguladora de la taxa per la prestació dels serveis de cases de banys, dutxes, piscines i instal·lacions anàlogues, de manera que es concreti el grau de discapacitat a partir del qual es pot gaudir de la tarifa bonificada per a persones amb discapacitat; i d'altra banda, que, en cas que no s'hagi fet, doni resposta expressa a l'escrit

presentat pel promotor, tenint en compte el tràmit d'esmena de sol·licituds establert en l'article 71 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

L'Ajuntament informa que en el Ple de data 30 de maig de 2013 va esmenar la redacció de l'Ordenança i va fixar en el 65% la minusvalia que es computarà per gaudir de la tarifa bonificada.

**Q 04660/2012**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sils per la denegació de l'abonament familiar per la utilització de la piscina municipal per raó de la manca d'empadronament al municipi d'alguns dels membres de la família**

Ajuntament de Sils

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sils que modifiqui l'Ordenança fiscal núm. 22.01, reguladora de la taxa per la prestació de serveis mitjançant la utilització d'instal·lacions municipals, a fi d'eliminar l'empadronament com a criteri de quantificació del tribut i d'eliminar el requisit d'empadronament de tots els membres de la família en el mateix domicili, a fi de poder disposar de l'abonament familiar.

L'Ajuntament ha modificat l'Ordenança fiscal núm. 22.01, reguladora de la taxa per la prestació de serveis mitjançant la utilització d'instal·lacions municipals, de conformitat amb les consideracions del Síndic.

**Q 00647/2013**

**Disconformitat amb el fet d'haver de pagar l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana d'un pis que va ser embargat judicialment**

Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat que adopti mesures perquè les persones que s'han trobat en una situació semblant en un moment anterior a l'1 de juny de 2013 i han perdut el seu habitatge habitual no vegin agreujada la seva situació pel fet d'haver d'assumir el pagament de l'IIVTNU. Així mateix, pel que fa a aquest cas concret, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que, si no ho ha fet, doni resposta a l'escrit que la persona interessada va presentar en data 8 de gener de 2013.

L'Ajuntament informa que s'ha valorat la situació de la persona interessada i se li ha proposat allargar el fraccionament de la quantitat del deute a 48 mensualitats per tal que la quota de l'impost sigui assumible per raó de la seva capacitat econòmica.

**Q 05640/2013**

**Manca de resposta a una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts**

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès que resolgui de forma expressa la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts presentada per les persones interessades i que els la notifiqui.

S'ha resolt la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts objecte de la queixa.

**Q 06004/2013**

**Queixa relativa a la liquidació de la taxa d'escombraries d'un habitatge de Granollers**

Ajuntament de Granollers

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Granollers que dugui a terme les actuacions oportunes per: anul·lar la liquidació de la taxa d'escombraries de l'exercici de 2013 practicada a nom de la promotora amb relació a l'habitatge de Granollers; practicar de nou, si escau, la liquidació a nom de qui tingués la condició de propietari de l'immoble al moment de la meritació de la taxa; modificar l'article 8.2 de l'Ordenança fiscal 2.7 que regula la taxa per la recollida, el tractament i l'eliminació d'escombraries domiciliàries i altres residus mu-

nicipals, a fi d'establir uns criteris de prorrateig per al càlcul de la quota tributària en els casos en què el període impositiu no coincideixi amb l'any natural; i anul·lar, en cas que no s'accepti el primer suggeriment, la liquidació de la taxa d'escombraries de l'exercici de 2013 practicada a nom de la persona interessada, i prorratejar la quota per al temps en què va tenir condició de subjecte passiu de la taxa.

L'Ajuntament de Granollers ha resolt revocar les resolucions i anul·lar la liquidació de la taxa.

**Q 00690/2014  
i altres**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs per la manca d'aplicació de la bonificació del 50% de la quota de l'impost sobre béns immobles en l'adquisició d'uns habitatges de protecció oficial**

Consorci del Barri de la Mina

---

El Síndic dona per tancades les seves actuacions en aquest assumpte, amb la confiança que a hores d'ara l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs hagi efectuat totes les notificacions a les persones interessades i hagi complert d'aquesta manera el deure legal establert en l'article 103 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, sobre la base del qual l'Administració tributària està obligada a resoldre totes les qüestions que es plantegin en els procediments d'aplicació dels tributs i a notificar la resolució expressa. A banda d'això, en la reunió mantinguda amb les administracions afectades, es va suggerir al Consorci del Barri de la Mina que incorporés en el seu protocol d'actuació la necessitat de donar als adquirents d'habitatges de protecció oficial la in-

formació relativa al tractament fiscal de l'impost sobre béns immobles, i el Consorci ha adquirit aquest compromís.

El Consorci informa del procés de transmissió i de les mesures adoptades per compensar la manca d'aplicació de la bonificació en la quota de l'IBI de l'exercici de 2013, que es va sol·licitar de manera extemporània, i manifesta que s'ha compromès a incorporar en el protocol d'actuació del Consorci la informació relativa al tractament fiscal de l'IBI.

**Q 01060/2014**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Tarragona per la manca de devolució d'una fiança**

Ajuntament de Tarragona

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Tarragona que resolgui de forma expressa la sol·licitud de retorn de fiança de la persona interessada, a fi que pugui exercir les accions d'impugnació que consideri convenients en defensa dels seus drets i interessos.

L'Administració ha informat que s'ha resolt mitjançant decret la devolució de la fiança dipositada com a garantia per a l'ús correcte de la terrassa de bar.

**Q 06636/2011**  
**Q 05802/2012**

**Disconformitat amb el procediment executiu de constrenyiment seguit a nom d'una alumna de l'Escola de Música de Santa Coloma de Farners per al cobrament de rebuts corresponents als mesos de gener a abril**

Ajuntament de Santa Coloma de Farners

---

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Santa Coloma de Farners, d'una banda, que anul·li els rebuts de l'Escola de Música corresponents als mesos de gener a abril i que en faci la devolució si ja han estat satisfets; i, d'altra banda, que completi la redacció de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa de l'Escola de Música pel que fa als aspectes de gestió de la taxa, entre els quals han de constar els requisits formals per cursar la baixa, a fi de garantir la seguretat jurídica pel que fa al compliment de les obligacions formals i materials del tribut per part dels subjectes passius. Posteriorment, l'Administració ha informat que en la propera modificació de les ordenances fiscals s'introduirà un aclariment sobre els aspectes de la gestió de la taxa de l'Escola de Música, a

fi i efecte de garantir la seguretat jurídica pel que fa al compliment de les obligacions materials i formals del tribut per part dels subjectes passius.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Farners ha modificat les ordenances fiscals en el sentit de garantir la seguretat jurídica pel que fa al compliment de les obligacions materials i formals del tribut per part dels subjectes passius.

## Polítiques territorials

### 1. Medi ambient

**Q 00875/2011**

**Manca de resposta i d'actuació suficient de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat davant diverses reclamacions presentades al consistori**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

---

El Síndic recomana a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, en primer lloc, que adopti mesures per objectivar la intensitat de la molèstia provocada pel sistema de neteja amb aigua a pressió i que adopti les mesures correctores corresponents; en segon lloc, que estudiï la possibilitat de modificar l'horari d'inici dels treballs; i finalment, que inclogui, si encara no ho ha fet, els requeriments de qualitat acústica comentats en

els plecs de condicions per a la concessió dels treballs de neteja de la via pública.

L'Ajuntament ha introduït canvis en la prestació del servei de neteja respecte dels horaris de neteja amb equip d'aigua a pressió a la plaça Espanyola.

**Q 05307/2011**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties que ocasiona l'activitat d'un forn de pa**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Barcelona que adopti les mesures adients per tal que, com més aviat millor, que s'emeti l'ordre de cessament de l'activitat fins que es corregeixin les deficiències constatades pels serveis municipals, tant pel que fa a les molèsties per sorolls com d'altre tipus.

L'Ajuntament ha instat el forn de pa a adoptar mesures per minimitzar les molèsties denunciades.

**Q 05932/2011**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de la Pobla de Montornès a un escrit relatiu a la neteja de la vegetació d'unes parcel·les d'una urbanització del municipi**

Ajuntament de la Pobla de Montornès

---

El Síndic recorda que l'Ajuntament ha de fer els requeriments pertinents als propietaris de les parcel·les per tal que aquests duguin a terme les tasques de neteja i desbrossament que siguin necessàries per tal de mantenir-les en un bon estat de conservació, seguretat i salubritat pública.

L'Ajuntament de la Pobla de Montornès ha netejat el solar de propietat municipal adjacent a la finca del promotor de la queixa.

**Q 03030/2012**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Calafell davant de l'abandonament de la piscina d'un edifici**

Ajuntament de Calafell

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que requereixi de nou al propietari de la piscina que la netegi i que hi faci les tasques de manteniment necessàries per evitar que el seu estat repercuteixi negativament en els veïns.

L'Ajuntament de Calafell ha requerit al propietari de la piscina que compleixi les seves obligacions de mantenir l'immoble en les condicions de seguretat i salubritat públiques que determina la normativa vigent.

**Q 07733/2012**  
**Q 07734/2012**

**Manca de resposta del Departament de Territori i Sostenibilitat a un recurs de reposició**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que valori la conveniència d'aprovar i fer públics uns criteris o unes pautes per a la publicació al DOGC o altres diaris o butlletins oficials dels anuncis d'informació pública que facin els òrgans del Departament relatius a les autoritzacions ambientals i, especialment, pel que fa a la inclusió al títol de l'anunci del diari o butlletí oficial de la menció "modificació substancial" quan es tracti d'un tràmit d'aquesta rellevància. Igualment, el títol de l'anunci hauria

de recollir la menció "avaluació d'impacte ambiental" quan sigui necessari efectuar-ne una de nova.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que ha elaborat un document amb els criteris que han de regir els anuncis d'informació pública de les autoritzacions ambientals.

**Q 00314/2013**

**Molèsties per la brutícia acumulada en un immoble d'un carrer de Torrelles de Foix**

Ajuntament de Torrelles de Foix

---

El Síndic demana a l'Administració que valori imposar multes coercitives o bé portar a terme la corresponent execució subsidiària, sens perjudici que posteriorment exigeixi al propietari el reintegrament de les despeses causades.

L'Ajuntament ha fet una inspecció de la parcel·la denunciada i ha requerit a la propietària que legalitzi els animals segons la normativa vigent.

**Q 01746/2013**

**Disconformitat amb les molèsties per sorolls que pateixen els veïns d'una comunitat de propietaris de Canet de Mar com a conseqüència de l'activitat d'un restaurant**

Ajuntament de Canet de Mar

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Canet de Mar que, en la mesura que sigui possible coordinar-ho amb la Diputació de Barcelona, en la propra activitat que s'autoritzi al pati interior del restaurant s'efectuï el mesurament acústic corresponent per tal de comprovar la incidència que té en els veïns afectats. El Síndic també suggereix que tan aviat com sigui possi-

ble es comprovi de nou el soroll que generen els aparells d'aire condicionat i les neveres.

L'Ajuntament ha informat que el restaurant ha cessat l'activitat.

**Q 02609/2013**

**Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament de Tàrraga amb relació a la ubicació de la terrassa d'un establiment de bar**

Ajuntament de Tàrraga

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Tàrraga que, o bé valori la possibilitat de revocar o no prorrogar per a la següent temporada d'estiu la terrassa del bar que hi ha just al davant del local de planta baixa de la promotora, o bé valori la possibilitat de restringir al màxim la terrassa en el sentit d'establir una distància mínima

superior al mínim d'1,25 metres que estableix l'Ordenança entre les taules i la façana del seu habitatge.

L'Ajuntament de Tàrraga ha revisat i ha modificat la llicència de la terrassa en el sentit suggerit.

**Q 02818/2013**

**Disconformitat amb la negativa de l'Ajuntament d'Uldecona a modificar la ubicació actual d'uns contenidors d'escombraries que generen molèsties per olors**

Ajuntament d'Uldecona

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que, tan aviat com sigui possible, efectuï un canvi d'ubicació dels contenidors que hi ha davant del domicili del promotor, atès que les molèsties són contínues i afecten la qualitat de vida dels veïns. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que durà a terme les gestions necessàries per solucionar el problema, amb l'assessorament previ del Consorci de Serveis Agroambientals de les co-

marques del Baix Ebre i Montsià, en el sentit d'estudiar la possibilitat d'efectuar un canvi d'ubicació dels contenidors o bé altres mesures per resoldre la situació.

L'Ajuntament ha fet les obres necessàries per suprimir un dels contenidors.

**Q 03106/2013**

**Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat davant les queixes per l'estat d'un pati del municipi**

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat que si transcorregut el termini atorgat al propietari de la finca per efectuar la neteja del pati aquesta neteja no s'ha fet, a banda de la imposició de multes coercitives valori la possibilitat d'efectuar l'execució subsidiària de la neteja del pati, per evitar les molèsties que pateix la persona interessada.

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat ha portat a terme les actuacions necessàries davant els propietaris de la finca i s'ha netejat l'espai.

**Q 05462/2013**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Bigues i Riells a una instància relativa a les molèsties que ocasionen els autobusos que paren en una parada de la població**

Ajuntament de Bigues i Riells

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que es posi en contacte de nou amb l'empresa d'autobusos i li faci adoptar les mesures necessàries perquè els conductors aturin els motors dels autocars quan estiguin a la parada de final de trajecte ubicada davant del domicili del promotor.

L'Ajuntament ha col·locat un senyal de prohibit estacionar vehicles amb els motors en marxa.

**Q 08229/2013**

**Queixa per les molèsties per sorolls que ocasiona l'aturada de trens a l'estació de Calella**

Ajuntament de Calella

---

El Síndic suggereix al Departament que, si encara no ho ha fet, sol·liciti a Renfe que porti a terme un estudi sonomètric per valorar les molèsties que pateix la promotora i així determinar si és necessari adoptar mesures per apaivagar-les.

L'Administració s'ha posat en contacte amb la persona interessada per fer un estudi sonomètric.

**Q 01754/2014**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties que provoca la brutícia d'un solar al centre de la ciutat**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic suggereix al consistori que, a banda de la neteja del solar, valori la possibilitat d'adoptar altres mesures preventives -com ara reforçar-ne el tancament- per evitar que es torni a produir l'acumulació de brutícia i les consegüents molèsties que van motivar aquesta queixa.

L'Ajuntament ha fet saber que ha fixat els treballs de neteja per a una data concreta i que aquests treballs inclouen un nou tancament del solar un cop finalitzada la neteja.

## 2. Urbanisme i habitatge

**Q 06134/2010**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Prats de Lluçanès per l'execució d'unes obres d'urbanització corresponents a un pla parcial d'ordenació del municipi**

Ajuntament de Prats de Lluçanès

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que posi fi sense més dilació a la irregularitat dels habitatges objecte de queixa mitjançant un acord amb els propietaris que no els suposi assumir la responsabilitat que pertoca a l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha dut a terme l'execució de la urbanització corresponent al pla parcial afectat i ha aprovat definitivament el projecte d'obres d'urbanització del polígon.

**Q 05871/2011**

**Disconformitat amb la manca de resposta i d'actuació de l'Ajuntament de Vidreres davant del mal estat d'un carrer d'una urbanització d'aquest municipi**

Ajuntament de Vidreres

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Vidreres que adopti les mesures oportunes per reparar el carrer i evitar així futurs incidents com el que denunciava la persona interessada.

L'Ajuntament ha indemnitzat la persona interessada pels danys en el seu vehicle i ha dut a terme obres d'arranjament del carrer.

**Q 00024/2012**  
**Q 00137/2012**

**Queixa relativa a la perillositat de la carretera BV-2041 en un tram que transcorre per dins del nucli de Begues**

Diputació de Barcelona

---

El Síndic suggereix a la Diputació de Barcelona que incorpori elements reductors de velocitat en el tram que transcorre per dins del nucli de Begues.

La Diputació de Barcelona ha constatat la necessitat de col·locar elements reductors de velocitat a l'inici del tram analitzat.

**Q 02889/2012**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs a una queixa relativa a les molèsties que provoquen els vehicles que aparquen a la vorera en un carrer del municipi**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

---

El Síndic recorda que l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix el deure de les administracions públiques de dictar resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la sigui quina sigui la seva forma d'iniciació, i suggereix a l'Ajuntament que doni resposta expressa a l'escrit presentat pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ha dut a terme un reordenament de la zona afectada per tal de donar una nova configuració als carrers, fer-los més accessibles i recuperar les voreres per a la ciutadania.

**Q 05067/2012**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Vilassar de Dalt pel retard a executar les resolucions judicials per les quals s'ordena la reposició de la legalitat urbanística d'una finca del municipi**

Ajuntament de Vilassar de Dalt

---

El Síndic observa que en aquest assumpte l'actuació de l'Ajuntament no s'ha ajustat al que es podria considerar una bona pràctica administrativa, ja que està retardant de manera injustificada el compliment de les resolucions judicials esmentades. En aquest sentit, el Síndic recorda a l'Ajuntament que l'article 103.2 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, diu que les parts estan obligades a complir les sentències en la forma i els termes que s'hi consignin.

L'Ajuntament de Vilassar de Dalt informa que s'han executat les resolucions judicials per les quals s'ordenava la reposició de la legalitat urbanística de les obres dutes a terme a la finca objecte de queixa.

**Q 05799/2012**

**Manca d'actuació dels serveis de districte de Sarrià-Sant Gervasi davant les denúncies dels veïns per l'estat d'abandó i perill d'una obra abandonada al carrer Mare de Déu del Carmel**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que apliqui cautelarment les mesures pertinents per eliminar les barreres que dificulten el pas per la vorera i l'accés de persones a l'interior de l'obra.

L'Ajuntament informa que s'han finalitzat les obres de reparació de la vorera.

**Q 08398/2012**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona davant la queixa per la construcció d'un porxo en un domicili**

Ajuntament de Tarragona

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Tarragona que dugui a terme diverses actuacions per tal de protegir la legalitat urbanística infringida amb la construcció del porxo i per sancionar la infracció urbanística comesa.

L'Ajuntament de Tarragona ha ordenat l'enderroc del tancament.

**Q 04228/2013**

**Disconformitat amb el procés de remodelació del barri d'Arraona de Sabadell**

Ajuntament de Sabadell i Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que dugui a terme les actuacions següents: 1. Una visita d'inspecció al grup d'habitatges Arraona-Merinals de Sabadell, d'acord amb el resultat de la qual s'adoptin, si escau, les mesures necessàries per garantir la seguretat dels ocupants, les actuacions de neteja necessàries i les actuacions físiques i legals necessàries amb relació a la possible ocupació il·legal dels habitatges. 2. Enderrocar, sense més demora, els blocs d'habitatges buits tots els ocupants dels quals han estat reallotjats. 3. Determinar un calendari clar i real de substitució dels habitatges. 4. Valorar la posada en funcionament d'un pla alternatiu de reallotjament, per tal que, de forma transitòria i, si escau, definitiva,

els ocupants dels habitatges puguin ser reallotjats sense més demora en altres habitatges disponibles. A aquest efecte, el Síndic considera adient i necessari un treball conjunt de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'Ajuntament de Sabadell. 5. Mantenir informades en tot moment les persones afectades sobre els terminis actualment previstos amb relació al procés de remodelació del barri, sobre l'estat tècnic dels seus habitatges i sobre les actuacions que s'acordin amb relació als problemes d'insalubritat i conflictivitat social al barri derivats del retard en el procés de remodelació.

L'Ajuntament ha dut a terme l'enderroc dels habitatges buits i ha netejat el solar.

**Q 04797/2013**

**Disconformitat amb la renúncia anticipada d'un contracte de lloguer signat amb la mediació de l'Oficina de l'Habitatge del Consell Comarcal del Maresme**

Consell Comarcal del Maresme

---

El Síndic recorda al Consell Comarcal del Maresme que el ciutadà té dret a uns serveis públics de qualitat i a obtenir una informació veraç (articles 23 i 28 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya), per la qual cosa cal prendre les mesures oportunes perquè la intervenció de l'Administració en la gestió dels con-

tractes de lloguer sigui curosa, i vetllar especialment perquè les actuacions en què participi l'Administració siguin ajustades a dret.

El Consell Comarcal informa que la fiança del contracte de lloguer ha estat retornada als propietaris de l'habitatge.

**Q 06025/2013 i altres**

**Disconformitat amb la manca de cobrament de l'ajut de la renda bàsica d'emancipació**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

Atès que el Departament de Territori i Sostenibilitat informa que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya tramitarà al Ministeri de Foment la justificació del pagament de les rendes del lloguer pendents de justificar per reiniciar els pagaments pendents, el Síndic dóna per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

El Departament de Territori i Sostenibilitat informa que s'han fet efectius els pagaments pendents de la renda bàsica d'emancipació.

**Q 06250/2013**

**Disconformitat amb l'aparcament il·legal de vehicles a la plaça Ibèria de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que la Guàrdia Urbana faci un seguiment de l'estacionament a la plaça Ibèria en diferents franges horàries i dies de la setmana, per comprovar les denúncies efectuades; que se sancionin els infractors i, si escau, es retirin els vehicles, i que s'estudiïn possibles mesures per evitar l'estacionament en aquest espai.

S'han col·locat uns pilons metàl·lics a la plaça que solucionen el problema de l'aparcament.

**Q 00416/2014**

**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament d'Igualada amb relació a un problema de filtracions i humitats d'un edifici**

Ajuntament d'Igualada

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Igualada que efectui una visita d'inspecció per comprovar si la comunitat de propietaris ha dut a terme les obres que va ordenar i si aquestes obres han permès garantir la impermeabilització absoluta del terrat comunitari. En cas que es confirmés la manca d'execució de les obres ordenades per l'Ajuntament o la insuficiència de les que s'han dut a terme, l'Ajuntament hauria de concretar quines són les obres necessàries per solucionar la problemàtica de filtracions del terrat i requerir la comunitat de propietaris a executar, de forma immediata i sense més dilacions, aquestes obres. Finalment, en cas que la comunitat de

propietaris no portés a terme les obres ordenades per l'Ajuntament en el termini conferit, el consistori hauria d'ordenar l'execució forçosa de la resolució i adoptar multes coercitives, sens perjudici de valorar la conveniència d'acordar l'execució subsidiària de les obres per part de l'Ajuntament a càrrec de la comunitat de propietaris.

L'Ajuntament ha comprovat que la comunitat de propietaris ha dut a terme les obres d'impermeabilització.

## Consum

**Q 01716/2009**

**Irregularitats en la facturació del servei de subministrament d'aigua a Calella**

Ajuntament de Calella

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que iniciï els treballs necessaris per modificar l'estructura tarifària del servei de subministrament d'aigua cap a un sistema de tarifa fixa separada del consum, que repercuteixi els costos fixos o estructurals del servei.

L'Ajuntament informa que per al càlcul de les tarifes s'ha substituït el "mínim de consum" per la "quota fixa de servei".

**Q 03200/2012**

**Disconformitat amb l'actuació d'una empresa de telefonia**

Telefónica España, SAU

---

El Síndic recorda a Telefónica que abans de recórrer a la suspensió temporal o a la interrupció del servei per manca de pagament o retard en el pagament, s'efectuï l'avís a l'abonat, per tal que

pugui dur a terme el pagament o les mesures que consideri oportunes.

■ Telefónica ha restablert la línia de la persona interessada.

**Q 06807/2012**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Agència Catalana del Consum a una reclamació contra una empresa subministradora d'aigua**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic demana al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti les mesures adients per tal d'agilitar la tramitació d'aquest procediment i resoldre la sol·licitud presentada per la persona interessada.

■ L'Agència Catalana del Consum ha informat que es va dur a terme la vista arbitral.

**Q 04825/2013**

**Disconformitat amb el fet d'haver de pagar 5 euros per l'expedició d'un duplicat del carnet de pensionista dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures adients per tal que, d'una banda, des d'FGC s'informi adequadament els usuaris per tots els mitjans (inclosa la pàgina web) de l'import que cal pagar en els casos d'obtenció o renovació del carnet de pensionista; i de l'altra, que es valori la possibilitat d'eximir els usuaris del pagament de les despeses de renovació del carnet de pensionista en els casos de robatori o, alternativament, que es redueixi la contra-

prestació que cal pagar en aquest supòsit respecte del que s'estableix per a l'obtenció per primera vegada del mateix carnet.

■ L'Administració indica que la informació sobre el cost de gestió en l'obtenció del carnet de pensionista ja figura a la web d'FGC.

**Q 05795/2013**

**Disconformitat amb la impossibilitat de donar-se de baixa del subministrament de gas natural**

Gas Natural

---

El Síndic ha suggerit a Gas Natural Fenosa: 1. Que s'aturi de forma immediata qualsevol procediment de reclamació al promotor de qualsevol quantitat o concepte pendent de pagament pel subministrament de gas del seu habitatge de Terrassa, meritat després de l'1 de juliol de 2013. 2. Que s'adoptin les mesures que es considerin adients per accedir a l'habitatge en qüestió i fer efectiu el cessament del subministrament de gas. 3. Que es lliurin per escrit les explicacions oportunes al promotor sobre les incorreccions en el servei i la manera en què se'l compensarà per les despeses i les molèsties ocasionades. 4. Que es rescabali el promotor de tots els perjudicis, despeses i maldecaps que aquesta situació li

hagi pogut causar i se li retornin les quantitats que li hagin estat cobrades per qualsevol concepte relatiu al subministrament de gas del seu habitatge des de l'1 de juliol del 2013.

L'empresa distribuïdora Gas Natural Catalunya SDG, SA, ha confirmat que es va dur a terme el cessament del subministrament de gas amb la consegüent retirada de comptador i el precintament de la instal·lació. S'han rectificat les factures emeses amb posterioritat a la sol·licitud de baixa de data 1 de juliol de 2013.

**Q 00192/2014**

**Disconformitat amb la resposta de Movistar en relació amb una sol·licitud de trasllat de línia telefònica per canvi de domicili**

Telefónica España, SAU

---

El Síndic suggereix a Telefónica España, SAU, que anul·li la facturació emesa els mesos de desembre de 2013 i gener i febrer de 2014 o, en cas que la persona interessada hagi satisfet els imports corresponents, que els hi retorni, atès que ha quedat acreditat objectivament i suficientment que havia demanat el trasllat i que no hi ha hagut con-

sum en el servei de telefonia fixa durant aquest període de temps.

La persona interessada ha comunicat que Telefónica España, SAU, li ha retornat els imports cobrats indegudament.

**Q 00350/2014**

**Disconformitat amb una factura emesa per ONO**

ONO

---

El Síndic suggereix a ONO que recuperi el deute que reclama a la persona interessada i que ha venut a l'empresa de cobrament de deutes, i que l'anul·li, perquè en el moment en què es va reclamar, aquest deute ja havia prescrit.

La companyia ha anul·lat l'import que reclamava a la persona interessada.

**Q 00798/2014**

**Disconformitat amb la facturació d'Orange per una portabilitat des d'una altra operadora i l'adquisició d'un terminal**

Orange

---

El Síndic suggereix a Orange que retorni en la propera factura els imports cobrats a la persona interessada de manera indeguda, ja que aquesta persona ha acreditat els acords als quals va arribar amb l'operadora Orange per procedir a la portabilitat del seu servei.

Orange ha retornat l'import corresponent a la diferència entre la quota inicial del dispositiu mòbil que es va indicar a la persona interessada i la que va haver de pagar.

**Seguretat ciutadana i justícia**

**AO 01321/2012**  
**AO 02859/2012**

**Actuació d'ofici per estudiar l'atenció sanitària que actualment es dispensa al Centre Penitenciari Brians 2**

Departament de Justícia

---

El Síndic suggereix al Departament de Justícia: que intenti buscar solucions per finançar les ulleres i les pròtesis dentals dels interns en els casos més extrems; que intenti, en la mesura que sigui possible, fer front als problemes de personal que presenten els centres (caldrà signar un acord amb el Departament de Salut i culminar el traspàs de personal que encara no s'ha dut definitivament a terme); que intenti aconseguir un conveni amb el Departament de Salut fins que no es faci efectiu el traspàs del personal a l'Institut Català de la Salut perquè es garanteixi la connexió informàtica entre les infermeries dels centres penitenciaris i els seus hospitals de referència; que en el cas de la Unitat Hospitalització Psiquiàtrica Penitenciària (UHPP), s'estudiï la viabilitat d'establir una infermeria psiquiàtrica per als interns que presenten trastorns límit de personalitat o trastorns de tipus antisocial perquè tinguin el seu propi espai de contenció i tractament individualitzat i no distorsionin la

vida dels mòduls; que s'acceleri, en la mesura que sigui possible, l'obertura del Centre Penitenciari de Puig de les Basses i, per tant, el conseqüent trasllat de les infermeries dels centres penitenciaris de Girona i Figueres; que, en cas que per motius pressupostaris aquesta obertura no s'arribi a produir, es valori l'adequació de les infermeries dels centres penitenciaris de Girona i Figueres; que procuri dotar el Centre Penitenciari de Dones d'una monitora d'esports; i que procuri dotar la infermeria del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona d'un administratiu pel gran volum de feina burocràtica que hi ha al centre.

El Departament de Justícia ha posat en marxa un seguit de mesures per atendre els suggeriments formulats pel Síndic.

**Q 04576/2012**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Montcada i Reixac a una sol·licitud de modificació del protocol d'actuació que s'utilitza en el procés de custòdia de detinguts**

Ajuntament de Montcada i Reixac

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Montcada i Reixac que adopti les mesures oportunes perquè s'elaborin els protocols d'actuació que es considerin necessaris per a l'exercici de les funcions policials.

L'Ajuntament informa que ha dut a terme les obres de remodelació i adaptació de l'espai destinat a la custòdia de detinguts i tramet al Síndic el procediment normalitzat de treball provisional, sobre protocol d'actuació amb persones detingudes.

**Q 00271/2013**

**Queixa per presumptes maltractaments a una interna del Centre Penitenciari Brians 1**

Departament de Justícia

---

El Síndic suggereix a la Direcció General de Serveis Penitenciaris que, sempre que no hi hagi problema de manca de places disponibles, plantegi un pla de treball amb la interna començant per un trasllat al Centre Penitenciari Ponent.

El Departament de Justícia informa que la persona interessada ha estat traslladada al Centre Penitenciari Ponent.

**Q 07343/2013**

**Disconformitat amb la tramitació dels expedients d'adquisició de la nacionalitat espanyola per residència**

Departament de Justícia, Col·legi de Notaris de Catalunya, Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, Col·legi de Registradors

---

El Síndic recorda que correspon al Departament de Justícia de la Generalitat, i en últim cas al Consell General del Poder Judicial, seguir adoptant totes les mesures oportunes per tal d'augmentar la productivitat judicial i fer tot el possible perquè els registres civils de Catalunya disposin dels mitjans suficients per fer front a la sobrecàrrega de treball que actualment pateixen en matèria de concessió de nacionalitats. Per això, en l'àmbit de les seves competències, el

Departament de Justícia ha de seguir impulsant mesures de millora, tant en la provisió de mitjans personals com materials.

El Departament de Justícia envia un nou informe mitjançant el qual actualitza les dades de la situació i de l'estat del pla d'actuació desplegat i els resultats obtinguts fins ara.

**Q 07463/2013**  
**i altres**

**Actuació d'ofici relativa als preus dels productes comercialitzats a les botigues CIRE dels centres penitenciaris**

Departament de Justícia

---

El Síndic suggereix que l'Administració garanteixi el dret dels interns a disposar d'uns productes a uns preus inferiors als actuals i faci una revisió a la baixa dels preus actuals a fi de complir el que disposa la norma.

El Departament de Justícia informa que s'han rebaixat els preus dels productes que es comercialitzen a les botigues CIRE.

**Q 09027/2013**

**Disconformitat amb el tracte rebut per part dels agents dels Mossos d'Esquadra de la comissaria de Mataró**

Departament d'Interior

---

El Síndic suggereix al Departament d'Interior que doni resposta a la sol·licitud de la promotora i se l'atengui personalment.

La persona interessada ha estat rebuda en visita presencial per un mediador del Departament.

**Q 09195/2013**

**Disconformitat amb la demora del Col·legi de Metges de Barcelona en la tramitació d'una reclamació**

Col·legi de Metges de Barcelona

---

El Síndic suggereix al Col·legi de Metges de Barcelona que prengui les mesures oportunes perquè la Junta de Govern resolgui l'expedient de referència al més aviat possible i en notifiqui la resolució degudament al promotor.

El Col·legi Oficial de Metges de Barcelona aporta còpia de la resolució de l'expedient.

## 4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

### Polítiques socials (29)

#### 1. Educació i recerca (3)

**Q 01084/2012**

**Disconformitat amb la situació de la secció d'institut de Badalona**

Departament d'Ensenyament

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la situació de la secció d'institut de Badalona. Exposava que és un centre amb dificultats d'escolarització i lamentava que no ofereixi ensenyaments postobligatoris que serveixin per revalorar-lo, atraure alumnat amb més expectatives educatives i donar millor resposta a les necessitats educatives de l'alumnat que actualment hi cursa estudis. També afegia que el centre té unes instal·lacions transitòries amb deficiències notables i amb importants necessitats de manteniment. Alhora, lamentava que les mesures d'austeritat aplicades pel Departament d'Ensenyament hagin suposat la reducció de mitja dotació de professorat i del 23,4% del pressupost del centre, i mostrava incertesa per la continuïtat de les quaranta hores de vetllador de què actualment es disposa. Finalment, lamentava el fet que no es cobris una dotació de tècnic en integració social que ajudés a atendre l'alumnat amb necessitats educatives específiques i la seva situació socioeconòmica precària.

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament: que estudiés mesures per revalorar la secció d'institut de Badalona, a fi de consolidar la seva oferta educativa i de fer-la atractiva per a l'alumnat i les famílies de l'entorn; que precisés si hi ha planificada la construcció d'un nou equipament per al centre, i amb quina previsió treballa; que supervisés de manera més específica quins efectes han tingut les mesures d'austeritat aplicades els anys 2011 i 2012 en l'acció educativa adreçada a l'alumnat; que especificqués si ha garantit en aquest centre, que té una elevada concentració d'alumnat

amb necessitats educatives específiques, una major protecció i preservació de les seves condicions de provisió educativa; i que l'informés sobre si la figura del tècnic en integració social existeix en altres centres educatius, i en quins casos i en quines condicions.

El Departament d'Ensenyament ha exposat, en síntesi, que: el centre disposa d'elements que contribueixen a revaloritzar-ne l'oferta, com ara el projecte d'impuls a la lectura, un pla educatiu d'entorn, el Pla català de l'esport a l'escola, un assessor LIC, etc.; la lluita contra la segregació escolar a la zona s'ha fet amb els instruments legals disponibles; el centre manté l'oferta de dues línies malgrat la davallada demogràfica a la zona; la dotació d'auxiliars d'educació especial és correcta i s'ajusta als criteris establerts; les actuacions de manteniment del centre s'han dut a terme en col·laboració amb l'Ajuntament sempre que ha estat possible, atès que es tracta d'un edifici de titularitat municipal; l'assignació d'una figura de tècnic d'integració està condicionada a la disposició d'un pla d'autonomia de centre i a la sol·licitud d'aquest servei, circumstància que no s'ha produït a la secció d'institut de Badalona, i la concessió de beques de menjador per a l'alumnat socialment desfavorit és competència del Consell Comarcal del Barcelonès.

En vista d'aquestes consideracions, i atès que no s'han constatat modificacions significatives en la majoria dels dèficits denunciats pel Consell Escolar de la Secció d'Institut de Badalona, el Síndic ha donat per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

**Q 04297/2013**

**Queixa relativa a les proves específiques d'accés al cicle inicial d'hípica de grau mitjà**

Departament d'Ensenyament

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb les proves específiques d'accés al cicle inicial d'hípica de grau mitjà. Exposava que fins aleshores l'institut Mollerussa cedia els cavalls als alumnes per dur a terme els exercicis pràctics de la prova d'accés al cicle inicial d'hípica, però que actualment ja no ho fa, la qual cosa implica una despesa econòmica molt elevada per als alumnes, que es veuen obligats a llogar un cavall per fer les proves i a abonar el desplaçament del cavall fins al centre de la prova, a Mollerussa.

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que, sense impedir que els aspirants puguin aportar el cavall si així ho decideixen per tenir més garanties de superació de les proves, es restitueixi la possibilitat que els alumnes puguin emprar els cavalls del centre com a mesura per promoure la igualtat d'opor-

tunitats en l'accés a les proves específiques d'accés al cicle inicial de grau mitjà d'hípica i, conseqüentment, també al mateix cicle formatiu. El cavall ha de deixar de ser un material obligatori que ha d'aportar l'aspirant per participar en les proves esmentades.

El Departament d'Ensenyament, però, ha reiterat que la utilització de cavalls del centre per a les proves es preveu únicament per a casos d'incidències imprevistes i puntuals durant la realització de les proves, no pas per condicions prèvies de l'alumnat que manifesta la seva voluntat de participar-hi. No es preveuen, doncs, mesures per garantir que puguin fer ús dels cavalls alumnes que tinguin dificultats econòmiques per participar-hi amb un cavall propi o llogat. S'entén, doncs, que el Departament no ha acceptat els suggeriments del Síndic.

**Q 05881/2013**

**Disconformitat amb les irregularitats que s'han produït en l'admissió d'alumnat en un institut de Corbera de Llobregat**

Ajuntament de Corbera de Llobregat

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb les irregularitats que es van produir en l'admissió d'alumnat d'un institut de Corbera de Llobregat, i denunciava un cas concret.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Corbera de Llobregat que investigués la possible inscripció indeguda al padró d'habitants de l'alumne en qüestió i la seva mare i que incoés un expedient de baixa d'ofici per inscripció indeguda

si es constata que el domicili padronal d'aquestes persones no es corresponia amb la seva residència habitual.

L'Ajuntament de Corbera de Llobregat, però, no ha acceptat aquestes recomanacions, atès que considera que la inscripció padronal de la persona denunciada s'ajusta norma i que les actuacions de comprovació que s'han dut a terme han estat adequades.

## 2. Salut (1)

**Q 02453/2013**

**Disconformitat amb la denegació de l'accés a la llista d'espera per poder accedir a un tractament d'esterilitat a l'Hospital Clínic de Barcelona per motius d'edat**

Departament de Salut

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la denegació de l'accés a la llista d'espera per poder accedir a un tractament de fertilitat a l'Hospital Clínic de Barcelona per motius d'edat.

El Síndic va recordar al Departament l'obligació que té l'Administració sanitària de garantir l'accés a les prestacions reconegudes en la cartera de serveis, com ara les tècniques de reproducció humana assistida, i la necessitat que s'introdueixin les mesures que calguin perquè el dret dels usuaris pugui fer-se efectiu de manera suficientment àgil.

El Departament de Salut, però, ha informat que considerarà excloses automàticament les dones que, tot i acomplir tots els requisits en el moment de ser incloses en llista d'espera, pel pas del temps deixin d'acomplir-ne algun, i d'això es dedueix que l'Administració no té previst introduir mesures correctores que garanteixin que el tractament de fertilitat es durà a terme, un cop reconegut el dret, quan l'espera és imputable a l'Administració.

## 3. Serveis socials (25)

**Q 02858/2011**

**Disconformitat amb un deute que es reclama a una família en concepte de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

Els promotors de la queixa manifestaven la seva disconformitat amb un deute en concepte de la renda mínima d'inserció, que van generar quan se'ls va aprovar el dret a percebre la prestació econòmica per l'acolliment dels seus tres fills, tutelats per la Generalitat de Catalunya. La família va sol·licitar, d'una banda, una compensació de deutes entre la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIÀ) i l'òrgan tècnic de la prestació de la renda mínima d'inserció; i de l'altra, que s'allargués el període de devolució dels imports percebuts de manera indeguda. Aquestes peticions, però, no van ser ateses.

Malgrat que en aquest cas concret ja no era possible atendre la petició de compensació dels

promotors, el Síndic va demanar al Departament d'Empresa i Ocupació que tingués en compte aquesta opció per a altres casos en què es trobés davant de la mateixa circumstància, i li va suggerir que valorés la possibilitat de pactar amb la família un període de rescabament de quantitats indegudes més ampli, de manera que es pogués incrementar la quantia de la prestació de renda mínima d'inserció.

Tot i això, l'Administració ha indicat els motius pels quals ha decidit no ampliar el termini de devolució de prestacions indegudes, de manera que s'entén que el suggeriment del Síndic no ha estat acceptat.

**Q 06243/2011**  
**Q 06915/2011**  
**Q 06929/2011**  
**Q-07109/2011**  
**Q-02570/2012**

**Disconformitat amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones disconformes amb la suspensió de la seva prestació de la renda mínima d'inserció per haver sortit de Catalunya.

El Síndic no considera que els viatges que van fer aquestes persones siguin motiu suficient per acordar la suspensió de la prestació que tenien atorgada, perquè en el moment del trasllat temporal fora de Catalunya no estaven en vigor les noves condicions establertes per al manteniment de la renda mínima d'inserció -en virtut de la Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres-, que estableixen l'obligació de les persones beneficiàries de la prestació de romandre de manera permanent a Catalunya.

Per aquest motiu, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que prenguéssim les mesures oportunes per revisar les resolucions adoptades, anul·lar les suspensions de la prestació i abonar als promotors les mensualitats endarrerides.

Tanmateix, el Departament ha reiterat el seu criteri que la suspensió en tots els casos era procedent, i ha exposat que la renda mínima d'inserció és una prestació destinada a atendre necessitats bàsiques, i que un viatge fora de Catalunya no es pot considerar una necessitat bàsica si no concorren circumstàncies de força major.

**Q 06272/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El promotor de la queixa manifestava que se li va suspendre la prestació de renda mínima d'inserció que percebia i que posteriorment es va reactivar, però amb una data d'efectes molt posterior al moment en què es va sol·licitar la reactivació.

Per tant, el Síndic va demanar al Departament d'Empresa i Ocupació que modifiqués la data d'efectes de la represa de la prestació

de manera que se'n reconeguessin els efectes des del moment de la sol·licitud de represa.

Tot i això, el Departament ha insistit que la prestació es va reprendre quan el promotor va justificar les dates i les circumstàncies d'un viatge que va fer i després d'haver comprovat que mantenia les condicions per tenir dret a la prestació.

**Q 06498/2011**  
**Q 06768/2011**  
**Q 01619/2013**

**Disconformitat amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones disconformes amb la suspensió de la seva prestació de la renda mínima d'inserció per haver sortit de Catalunya.

Tots aquests casos, però, estan inclosos en el supòsit excepcional que disposa el Decret 384/2011, de 30 d'agost, segons el qual "les persones destinatàries es podran absentar fora de Catalunya per un període màxim d'un

mes, sempre que sigui prèviament comunicat a l'òrgan que en faci el seguiment", de manera que no era procedent la suspensió de la prestació. Per tant, es va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que anul·lés la suspensió de les prestacions i que s'abonessin als promotors les mensualitats endarrerides.

Tanmateix, el Departament ha reiterat el seu criteri que la suspensió era procedent.

**Q 06629/2011**

**Disconformitat amb la manca de pagament d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la seva prestació de la renda mínima d'inserció per haver sortit de Catalunya.

El Síndic no considera que el viatge que va fer la persona interessada sigui motiu suficient per acordar la suspensió de la prestació que tenia atorgada, perquè en el moment del trasllat temporal fora de Catalunya no estaven en vigor les noves condicions establertes per al manteniment de la renda mínima d'inserció, que estableixen l'obligació de les

persones beneficiàries de la prestació de ro-mandre de manera permanent a Catalunya.

Per tant, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que anul·lés la suspensió i reprengués el pagament de la prestació a la persona interessada.

Posteriorment, el Departament ha comunicat que s'ha reprès la prestació, però reitera el seu criteri sobre la procedència de la suspensió i, en conseqüència, es manté la data d'efectes de la represa.

**Q 06808/2011**

**Disconformitat amb la demora en la reactivació d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la demora en la reactivació de la seva prestació de la renda mínima d'inserció per haver sortit de Catalunya.

Segons l'Administració, quan el promotor va tornar del viatge, la treballadora social va demanar la represa de la prestació. Tot i això, la prestació no es va reactivar fins que els serveis socials de referència van justificar documentalment que la persona interessada i la seva família havien retornat efectivament, que no havien tornat a sortir i que es trobaven en situació de vulnerabilitat social i econòmica.

El Síndic, però, considera que el dret a la prestació s'hauria de reconèixer des del moment en què els serveis socials van fer la sol·licitud corresponent. Per tant, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que revisés les actuacions que s'han dut a terme en aquest procediment i que modifiqués la data d'efectes de la represa de la prestació.

Tot i això, el Departament ha ratificat el seu criteri sobre la procedència d'establir com a data de represa el moment en què es va presentar la justificació documental del viatge.

**Q 06917/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia reconeguda, atès que la seva situació no havia variat i havia complert totes les seves obligacions com a beneficiària de la prestació. La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom va indicar que la suspensió es va fer tenint en compte l'existència d'ingressos que la promotora no havia comunicat. En concret, es referia a un ingrés bancari puntual per un import de 1000 euros.

Tot i això, aquest ingrés puntual no implicava l'existència d'ingressos que permetessin a la persona titular de la prestació atendre les seves necessitats bàsiques de manera autònoma, sense necessitat de la prestació de renda mínima d'inserció. També és qüestionable que la promotora tingui l'obligació de comunicar aquest ingrés,

ja que no representa cap canvi en la seva situació que pugui modificar, suspendre o extingir la prestació. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que adoptés les mesures oportunes per comprovar les circumstàncies econòmiques de la promotora de la queixa en el moment de la suspensió i per comprovar l'existència o no d'ingressos suficients per mantenir el dret a la prestació.

Posteriorment, el Departament ha ratificat el seu criteri sobre la procedència de la suspensió acordada l'any 2011, que justifica per l'existència d'ingressos puntuals que la persona interessada no va comunicar a l'Administració. A més, s'ha sabut que la promotora ha passat a ser beneficiària d'una pensió no contributiva de jubilació, la qual cosa implica la impossibilitat de continuar percebent la renda mínima d'inserció.

**Q 07647/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la seva prestació de renda mínima d'inserció per no haver comunicat que tenia un fill de vint anys. De la informació disponible, però, es desprèn, d'una banda, que el fill no vivia amb la seva mare en qualitat de membre de la unitat familiar en el moment en què es va acordar l'extinció de la prestació; i de l'altra, que la persona interessada no ha comès cap irregularitat en compliment del seu pla individual de reinserció.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que prengués les mesures oportunes perquè es revisés la resolució adoptada, s'anul·lés l'extinció de la prestació i es reconegués a la persona interessada el dret a la prestació sense interrupció.

L'Administració, però, no ha acceptat aquests suggeriments i s'ha reiterat en els motius pels quals es va extingir la prestació.

**Q 07735/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la seva prestació de renda mínima d'inserció. Segons l'Administració, no va complir correctament les seves obligacions ja que no va comunicar canvis en la seva situació personal i/o econòmica.

Aquests canvis sembla que corresponen als ingressos que va tenir durant els mesos de maig i juny de 2011. Tot i això, la persona interessada manifesta que aquests ingressos no són seus, sinó que corresponen a l'altra persona que figura com a titular del compte bancari, però que no té cap relació amb ella més enllà de compartir despeses de pis.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que prenguéss les mesures oportunes per donar continuïtat a aquest procediment, de manera que es valorés la documentació presentada per la persona interessada i es resolgués sobre la situació plantejada com més aviat millor.

Posteriorment, però, el Departament ha indicat que la promotora no ha acreditat la seva relació amb la persona que figura com a titular del compte bancari, i que s'ha extingit la prestació.

**Q 07755/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la seva prestació de la renda mínima d'inserció per haver sortit de Catalunya.

El Síndic no considera que els viatges que la persona interessada va fer al Marroc per visitar la seva mare siguin motiu suficient per acordar la suspensió de la prestació que tenia atorgada, perquè en el moment del trasllat temporal fora de Catalunya no estaven en vigor les noves condicions establertes per al manteniment de la renda mínima d'inserció, que estableixen l'obligació de les persones be-

neficiàries de la prestació de romandre de manera permanent a Catalunya.

Per tant, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que revoqués la resolució de suspensió de la prestació i que possibilités que la promotora tornés a percebre la prestació si continuava la situació de necessitat i d'insuficiència de recursos econòmics.

Posteriorment, el Departament ha informat que els serveis socials han fet un seguiment de la situació de la promotora i que s'ha formulat una nova sol·licitud de renda mínima d'inserció.

**Q 08096/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció que percebia, com a conseqüència d'un viatge que va fer al Marroc, que estava justificat i que havia comunicat als serveis socials.

En el moment del viatge, però, encara no estaven en vigor les noves condicions establertes per al manteniment de la renda mínima d'inserció, que comporten l'obligació de les persones beneficiàries de romandre de manera permanent a Catalunya. Per tant, el Síndic entén que aquest viatge no s'hauria de considerar causa suficient per suspendre la prestació.

El Síndic, doncs, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que reprengués de manera immediata el pagament de la prestació de la promotora, que anul·lés la suspensió de la prestació i que se li reconegués el dret a la prestació sense interrupció.

Posteriorment, però, el Departament ha informat que tot i que en un primer moment es va valorar favorablement la represa de la prestació, no es va arribar a fer efectiva perquè el marit de la titular havia iniciat una activitat laboral que finalment va donar lloc a l'extinció, atesos els ingressos de la unitat de convivència.

**Q 08097/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia reconeguda per haver treballat durant disset dies sense comunicar-ho, perquè diu que l'havien informat que si no treballava més d'un mes no calia notificar-ho.

L'Administració va informar que ja havia emès la resolució de fi de suspensió i que s'havia reprès el pagament de la prestació econòmica més complements, però que quedava pendent el cobrament dels endarreriments meritats des

de la data d'efectes de la resolució de fi de suspensió.

El Síndic, doncs, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que s'abonessin com més aviat millor les prestacions reconegudes al promotor i pendents de pagament.

Posteriorment, però, el Departament ha informat que encara no s'han pogut abonar les mensualitats pendents per manca de disponibilitat de crèdit.

**Q 08176/2011**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa estava disconforme amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia reconeguda per haver marxat al seu país d'origen. L'Administració va informar que es va valorar favorablement la represa de l'expedient i que s'estava a l'espera que la Comissió Interdepartamental de l'RMI adoptés la resolució de fi de suspensió i es pogués reprendre la prestació i abonar les mensualitats corresponents.

El Síndic, doncs, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que adoptés les mesures

oportunes per tal que es dictés la resolució de fi de suspensió de la prestació i es pogués dur a terme com més aviat millor l'abonament de les mensualitats en curs i els endarreriments meritats pendents de pagament.

Posteriorment, però, l'Administració ha informat que, tot i que es va valorar favorablement la represa de la prestació, l'expedient de la promotora no té la prelació suficient d'altres expedients per abonar-li les mensualitats pendents.

**Q 02685/2012**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El promotor de la queixa manifestava que en data 16 de desembre de 2011 es va dictar una resolució per la qual se suspenia la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia concedida perquè estava il·localitzable. Tot i això, apuntava que ha estat fent el seguiment continuat amb la treballadora social referent del seu cas i el control d'assistència a les ofícines del Servei d'Ocupació de Catalunya.

Segons les manifestacions del promotor, des de fa deu anys ha estat residint de manera continuada a Catalunya i, atès que no hi ha cap element que acrediti que no ha estat així, no es veu motiu per a l'extinció de la prestació, si no es demostra tampoc que el promotor ha incomplert les seves responsabilitats.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que adoptés les mesu-

res oportunes per revisar les actuacions fetes en aquest cas, que verifiqués la situació del promotor i el seguiment fet pels serveis socials, i que, en cas que es comprovin les dades exposades pel promotor, es revoquesin les resolucions per les quals es va acordar la suspensió i l'extinció i se li reconegués el dret a la prestació.

Tot i això, el Departament ha ratificat el seu criteri sobre la procedència de l'extinció de la prestació, i ha recordat els deures de les persones beneficiàries de la prestació i el fet que en el període comprès entre l'abril de 2011 i el gener de 2012 es van produir diverses sortides fora de Catalunya per part de membres d'aquesta unitat de convivència, i que aquests viatges no van ser comunicats, la qual cosa es considera un incompliment de les obligacions establertes.

**Q 03182/2012**

**Manca de pagament d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la seva prestació de renda mínima d'inserció, arran dels viatges fora de Catalunya que va fer, i amb la manca de resolució del recurs d'alçada que va presentar contra la resolució de suspensió.

De la documentació de què es disposa es desprèn que el darrer viatge de la persona interessada es va iniciar el 29 de juliol de 2011. Per tant, en aquell moment encara no estaven en vigor les noves condicions establertes per al manteniment de la renda mínima d'inserció -en virtut de la Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres- que comporten l'obligació de les persones beneficiàries de romandre de manera permanent a Catalunya. Això, doncs, no es pot considerar causa suficient per suspendre la prestació.

Pel que fa al recurs d'alçada, d'acord amb l'article 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el ter-

mini màxim per resoldre els recursos d'alçada és de tres mesos i, per tant, en aquest cas s'ha superat de molt aquest termini.

El Síndic, doncs, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que resolgués amb celeritat el recurs d'alçada interposat pel promotor de la queixa contra la resolució de 20 de setembre de 2011, que l'estimés i que anul·lés la suspensió acordada, de manera que se li reconegui el dret a la percepció de la prestació sense interrupció.

La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom ha informat que ha dictat resolució expressa sobre el recurs d'alçada, que ha estat desestimat, i que s'ha confirmat la suspensió acordada. Amb tot, el pagament de la prestació es va reprendre el juliol de 2012. Així doncs, cal concloure que no s'han acceptat completament les consideracions efectuades.

**Q 04005/2012**

**Manca de pagament d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la suspensió de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció que tenia reconeguda.

Després que el Departament d'Empresa i Ocupació informés que s'havia deixat sense efecte la suspensió de la prestació i s'havia acordat reprendre la prestació amb efectes des de l'1 de gener de 2012, el Síndic va suggerir que s'avancés un mes la data d'efectes de la resolució de represa, ja que entenia que la suspen-

sió no s'hauria d'haver produït perquè el motiu de suspensió no existia, tal com es va acreditar amb posterioritat.

Tot i això, la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom sosté que està establert que té efectes qualsevol procediment (suspensió, modificació, fi de suspensió...) el mes següent al de la informació que dona peu a la resolució corresponent. D'aquesta afirmació es desprèn que no s'ha acceptat el suggeriment del Síndic.

**Q 04640/2012**

**Q 04929/2012**

**Manca de pagament d'una mensualitat de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

El Síndic ha rebut dues queixes de persones disconformes amb la manca de pagament d'una o diverses mensualitats de la prestació de renda mínima d'inserció que tenien reconeguda.

Atès que el Síndic no va apreciar que hi hagués cap circumstància que impedís als promotors estar al dia en el cobrament de la prestació, va

suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que prenguéss les mesures oportunes per tal que es fes efectiu l'abonament a les persones interessades sense més demora.

Tot i això, el Departament ha informat que aquestes mensualitats no s'han pogut pagar per manca de disponibilitat de crèdit.

**Q 06541/2012**

**Disconformitat amb el retard en el cobrament dels endarreriments d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el retard en el cobrament dels endarreriments de la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia aprovada.

Atès que el retard en el reconeixement de la prestació va fer que la promotora no pogués fer front a les despeses de lloguer mensuals i que generés un deute, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que fes efec-

tiu el pagament de les mensualitats pendents, a fi d'evitar l'inici del procediment de desnonament de la persona interessada.

Tot i això, l'Administració ha informat que és impossible fer aquest pagament en l'actualitat i que tampoc no pot concretar quan hi haurà disponibilitat pressupostària suficient per poder fer efectius els endarreriments pendents que han de percebre els usuaris.

## Administració pública i tributs (26)

### 1. Administració pública (17)

**Q 01766/2010**

#### **Irregularitats de l'Organisme de Gestió Tributària en un expedient sancionador per una infracció de trànsit**

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú  
Diputació de Barcelona

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la iniciació d'un expedient sancionador de trànsit malgrat que podia acreditar que el dia i l'hora en què es va cometre la infracció es trobava al seu lloc de treball.

El Síndic va manifestar que, en vista de les alegacions i proves aportades per la persona interessada, s'hauria d'haver demanat un informe de ratificació a l'agent denunciador per tal d'esclarir els fets i haver obert el període probatori per valorar les proves aportades. Aquest informe es va incorporar a l'expedient un cop finalitzat tot el procediment i quan la sanció ja havia esdevingut ferma.

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Vilanova i

la Geltrú que revisés les actuacions efectuades en aquest expedient i la possible prescripció de la infracció, ja que l'informe de ratificació elaborat per l'agent denunciador es va incorporar a l'expedient un cop finalitzat tot el procediment, i això dóna lloc a l'anul·labilitat de les actuacions.

Tot i això, l'Ajuntament ha indicat que atès que la persona denunciada no va especificar en les seves alegacions qui conduïa el vehicle el dia de la denúncia li va ser imposada la sanció, sense necessitat d'informe de l'agent denunciador, i aporta jurisprudència del Tribunal Constitucional que avala la decisió de continuar l'expedient sancionador contra la persona titular del vehicle tot i la prova que aporta.

**Q 01327/2011**

#### **Disconformitat amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada com a conseqüència dels danys patits arran d'un incendi**

Ajuntament d'Ampostes

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar a l'Ajuntament d'Ampostes arran dels danys que va patir en diversos béns com a conseqüència d'un incendi, que es va estendre per manca de les condicions adequades de neteja de vegetació dels terrenys que envoltaven la propietat sinistrada.

En aquest cas, no s'ha detectat l'existència d'una obligació jurídica de la persona interessada de suportar els danys derivats del foc iniciat en uns terrenys que no es trobaven en les condicions adequades de neteja. Tampoc no s'ha aportat cap prova sobre els requeriments efectuats per l'Ajuntament d'Ampostes als propietaris per tal que acomplissin el deure de conservació o la sanció corresponent en cas d'incompliment d'aquest deure.

Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que revisés la seva decisió de resoldre la inexistència de nexes causals entre els danys i el funcionament dels serveis públics i, en conseqüència, la desestimació de la reclamació formulada pel promotor.

L'Ajuntament, però, ha rebutjat el suggeriment de revocar la resolució de desestimar la reclamació patrimonial del promotor perquè entén que aquesta actuació estaria mancada d'un requisit intrínsec de legalitat, ja que no s'ajusta a la finalitat administrativa, que ha d'estar orientada a la promoció de l'interès públic per davant de l'interès particular i a la finalitat concreta de responsabilitat patrimonial que requereix la prova de l'existència del nexes causal entre els danys i l'actuació administrativa.

**Q 06861/2011**

**Manca de resposta del Departament d'Ensenyament a dos escrits d'al·legació relatius a la manca de valoració de mèrits d'experiència professional**

Departament d'Ensenyament

---

El promotor de la queixa exposava el seu desacord amb el fet que no se li havien valorat correctament els mèrits obtinguts per experiència professional en una convocatòria de concurs oposició per a l'ingrés i accés a la funció pública docent.

El Departament d'Ensenyament va concloure que no es poden computar els anys d'experiència docent acreditats pel promotor en centres de l'Administració local perquè aquests centres entren en la categoria d'"altres centres" i no en la de "centres públics".

Tot i això, el Síndic considera que aquesta fonamentació és insuficient: Si bé s'ha demostrat que els centres educatius en què el promotor ha prestat serveis docents són titularitat patrimonial de l'Ajuntament de Barcelona i creats

per ministeri de la llei per l'Administració educativa, en cap cas no s'ha provat que no estiguin sostinguts també per aquesta administració. En conseqüència, li va suggerir que revisés la decisió de desestimar el recurs del promotor i conclogués si els mèrits relatius a l'experiència docent acreditada per la persona interessada havien de ser computats en l'apartat de "centres públics" o en el d'"altres centres".

El Departament, però, ha insistit que si bé els centres municipals són centres públics -perquè han estat creats i sostinguts per un ajuntament-, atès que l'ajuntament no forma part de l'Administració educativa, l'experiència en aquests centres s'ha de comptabilitzar en l'apartat d'"altres centres" i no en el de "centres públics".

**Q 07276/2011**

**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Sant Just Desvern per la revisió anticipada de l'import d'uns triennis**

Ajuntament de Sant Just Desvern

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Sant Just Desvern per la revisió anticipada de l'import dels triennis que té reconeguts, fet que va constatar a partir del pagament de la nòmina corresponent al mes de novembre de 2010. Exposava que cinc dels triennis que cobrava s'havien modificat a la quantia prevista per al subgrup de classificació A2, la qual cosa li havia comportat una pèrdua retributiva de 600 euros l'any. També manifestava que aquesta modificació es va fer sense notificació prèvia i que no es va aplicar a cap més treballador amb la mateixa situació que ella.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Sant Just Desvern que abans d'aplicar d'ofici qualsevol decisió cal dictar prèviament la resolu-

ció administrativa i notificar-la perquè l'administrat conegui els fonaments pels quals l'Administració s'aparta de la pràctica consolidada. De conformitat amb l'article 54.1 c) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, han de motivar-se els actes administratius que dictin les administracions públiques quan se separin del criteri seguit en actuacions precedents.

De la informació tramesa per l'Administració, però, es desprèn que a partir del mes de desembre de 2011 l'Ajuntament va corregir definitivament el càlcul dels triennis d'acord amb el que disposa la normativa vigent però, en canvi, no va posar en marxa cap procediment per al reintegrament dels pagaments indeguts.

**Q 00189/2012**

**Disconformitat amb una sanció de trànsit per aparcament en un lloc en què no estava permès**

Ajuntament de Barcelona

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la sanció de trànsit que li va ser imposada per estacionar en un lloc on ho prohibia un senyal. Negava que hi hagués cap senyal que prohibís l'estacionament i que s'hi duguessin a terme treballs de poda, tal com al·legava l'Institut Municipal d'Hisenda.

Les fotografies aportades pel promotor de la queixa eren prou evidents, ja que s'hi observava que no hi havia cap arbre al lloc on tenia aparcats el vehicle i no s'aprecia l'existència de senyalització excepcional. Per contra, l'Administració no va aportar unes fotografies prou concretes per imputar la infracció a la persona interessada.

Per tant, el Síndic va suggerir a l'Institut Municipal d'Hisenda que revisés les seves actuacions, deixés sense efectes la sanció imposada i retornés al promotor l'import abonat en concepte de taxa de grua per la retirada del seu vehicle.

L'Institut Municipal d'Hisenda, però, considera que la denúncia és ajustada a dret i que queda acreditat que entre la data de col·locació de la senyalització provisional d'estacionament prohibit per poda d'arbrat i la data de la comissió de la infracció denunciada es va respectar amb escreix el termini d'avertiment de vuit dies d'anticipació establert a l'article 65.2 de l'Ordenança municipal de circulació de viants i vehicles.

**Q 02299/2012**

**Disconformitat amb la situació creada arran de la participació voluntària en un concurs de trasllats del Departament d'Ensenyament**

Departament d'Ensenyament

---

La promotora de la queixa, funcionària del Departament d'Ensenyament, exposava que arran d'un concurs de trasllats li va ser adjudicada provisionalment una plaça, que no es correspon amb la plaça que se li va adjudicar de forma definitiva. Manifestava també que un cop efectuada l'assignació definitiva de vacants i al moment en què va formular recurs, no només no s'havia ocupat definitivament la vacant que se li havia assignat en la resolució provisional, sinó que tampoc no s'havien cobert les que va demanar en el lloc onzè i vintè, i en canvi li van adjudicar la que havia demanat en el lloc vint-i-tresè.

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que en futures convocatòries de concursos de trasllat quedessin clarament definides les condicions en les quals les vacants generades a resultes de la participació d'altres docents en el mateix concurs de trasllats i adju-

dicades provisionalment no seran objecte d'adjudicació definitiva, per tal que les persones interessades puguin exercir el dret al desistiment en la participació.

D'altra banda i amb relació a les altres dues places demanades per la persona interessada en els llocs onzè i vintè de les seves preferències, el Síndic va demanar al Departament que l'informés per quina raó no van ser adjudicades a la persona interessada en lloc de la que havia demanat en vint-i-tresè lloc, i si realment han quedat vacants o han estat ocupades i, en aquest cas, com s'han proveït.

Tot i això, malgrat els reiterats intents d'obtenir una resposta expressa al suggeriment i a la sol·licitud d'informació, aquesta resposta no s'ha produït, de manera que el Síndic considera que el seu suggeriment ha estat desestimat i posa fi a la seva intervenció.

**Q 06336/2012**

**Disconformitat amb les resolucions dictades pels Serveis Territorials del Departament d'Ensenyament a Tarragona en relació amb una sol·licitud de gaudiment de vacances**

Departament d'Ensenyament

---

La promotora de la queixa, funcionària de carrera del cos de mestres, manifestava la seva disconformitat amb les resolucions dictades pels Serveis Territorials del Departament d'Ensenyament a Tarragona en resposta a la seva petició de poder gaudir de les vacances corresponents a l'agost de 2011, de les quals no va poder gaudir a causa de la seva situació d'incapacitat temporal.

El Síndic va concloure que la denegació de la sol·licitud de la persona interessada a gaudir del mes de vacances anual amb posterioritat a la seva malaltia era contrària a dret. Per tant, va suggerir al Departament d'Ensenyament que revisés d'ofici les resolucions dictades i reconegués el dret de la persona interessada a gaudir de les vacances en un altre període, sens perjudici que en el cas que el període proposat fos incompatible amb els interessos

del Departament ambdues parts acordessin el període adient per fer-les.

L'Administració ha informat que a manca de normativa sectorial aplicable que reguli aquest permís, en el cas concret de la persona interessada es va aplicar el criteri de la Secretaria de Funció Pública, de 23 de novembre de 2009, que assenyalava que el dret a gaudir del permís de vacances amb posterioritat a l'any meritat es troba limitat al gaudiment immediatament posterior al finiment de la situació d'incapacitat temporal, i l'article 16 de la Llei 8/2006, que estableix que quan coincideixi el període de vacances amb els permisos de maternitat, paternitat o d'atenció a fills prematurs, aquest s'iniciarà l'endemà de la data del finiment del permís. Finalment, afegeix que s'ha extingit el dret de la persona interessada a gaudir de les vacances pel fet de no haver-lo exercit en temps i forma.

**Q 06811/2012**

**Manca de resposta del Departament d'Ensenyament a una petició de reducció d'un terç de jornada**

Departament d'Ensenyament

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la denegació del Departament d'Ensenyament de la seva petició de reducció d'un terç de la jornada en una plaça que se li havia adjudicat com a substituta en règim de jornada sencera.

Les persones que formen part de la borsa de treball de personal docent que vulguin gaudir de qualsevol reducció de jornada o del permís de lactància han d'ocupar llocs de treball de jornada sencera. Per tant, el Síndic entén que la persona interessada compleix el requisit exigít.

Malgrat això, per poder atendre les necessitats derivades de l'increment d'escolarització del curs 2012-2013, el Govern de la Generalitat va determinar una reducció de la jornada del professorat i, proporcionalment, de les seves retribucions. Aquesta mesura fa que d'entre els empleats públics docents no universitaris, únicament els docents substituïts no puguin beneficiar-se del dret a la reducció d'un terç de la jornada amb reducció proporcional de les re-

tribucions, la qual cosa comporta una vulneració del dret a la conciliació de la vida personal, laboral i familiar.

Per tant, el Síndic va demanar al Departament que donés les ordres oportunes per tal que, de conformitat amb el que s'estableix per als empleats públics de Catalunya a l'article 26 de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, la jornada de la persona interessada en comptes de representar el 86,6% de la jornada del titular es reduís en un terç respecte de la que hauria d'ocupar el titular, amb la percepció del 80% de les retribucions per poder garantir el dret de conciliació que legalment l'assisteix.

L'Administració, però, manifesta que d'acord amb l'article 38.10 de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, queden suspesos parcialment tots els acords i pactes sindicals signats en l'àmbit del personal funcionari i estatutari en els termes estrictament necessaris per a l'aplicació correcta d'aquesta Llei, de manera que s'entén que no s'han acceptat els suggeriments del Síndic.

**Q 07926/2012**

**Disconformitat amb una resolució del Departament de la Presidència per la qual es deixa sense efecte la convocatòria de subvencions aprovada per la Resolució PRE/452/2012, de 9 de març, per a la promoció i projecció internacional de les organitzacions catalanes corresponents a l'exercici 2012**

Departament de la Presidència

---

El promotor de la queixa exposava els perjudicis derivats de la resolució del Departament de la Presidència de 6 de novembre de 2012 per la qual es deixava sense efecte la convocatòria de subvencions aprovada per la Resolució PRE/452/2012, de 9 de març, per a la promoció i projecció internacional de les organitzacions catalanes corresponents a l'exercici 2012.

El Síndic va suggerir al Departament de la Presidència que les resolucions que dictés en el futur per deixar sense efecte convocatòries de subvencions recollissin de forma clara i comprensiva per als destinataris tots els fonaments jurídics que emparen la decisió i fossin notificades als sol·licitants que haguessin pres part en la

convocatòria, amb independència que es publiquin també en el DOGC.

L'Administració ha assenyalat que la Resolució PRE/2380/2012, de 6 de novembre, que va deixar sense efectes la convocatòria de subvencions aprovada per la Resolució PRE/452/2012, de 9 de març, ho va fer complint de manera estricta la legalitat vigent i garantint la subjecció plena als principis d'igualtat i de seguretat jurídica. El Síndic, però, no va qüestionar en cap moment l'actuació del Departament, sinó que va suggerir que s'adoptessin criteris adreçats a dotar de la màxima transparència les decisions que incideixen en àmbits en què hi ha una expectativa de dret. Considera, per tant, que l'Administració no ha acceptat els seus suggeriments.

**Q 00246/2013**

**Disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de Cambrils de tancar durant quatre dies un establiment de perruqueria que té arrendat**

Ajuntament de Cambrils

---

El promotor de la queixa, arrendatari d'un establiment municipal, manifestava la seva disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de Cambrils de tancar el seu establiment durant quatre dies, la qual cosa li va comportar una disminució dels ingressos. Exposa que va demanar una compensació pels ingressos que va deixar de percebre, reclamació que va ser desestimada per acord de la Junta de Govern Local de 5 d'abril de 2013.

La reclamació compensatòria del promotor s'ha de valorar no només des de la perspectiva de l'obligació d'assumir les modificacions introduïdes per l'Ajuntament de Cambrils en el funcionament del servei, sinó des de la perspectiva de la incidència que la modificació té en l'explotació econòmica del contracte. Tot i això, l'acord de la Junta de Govern Local de 5 d'abril de 2013 no con-

té cap valoració sobre la compensació eventual per l'exercici del dret de l'Administració a modificar unilateralment les condicions del servei contractat.

Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Cambrils que revisés l'acord de la Junta de Govern Local de 5 d'abril de 2013 i valorés de nou si el promotor de la queixa havia de ser compensat per la reducció d'ingressos que li va suposar la decisió municipal de tancar temporalment l'establiment, i la quantificació d'aquesta compensació.

No obstant això, l'Ajuntament de Cambrils ha reiterat que no considera necessària la revisió de l'acord de la Junta de Govern Local, tal com se li va suggerir.

**Q 01796/2013**

**Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Calonge no faciliti als grups municipals un local de reunió d'acord amb el que preveu la legislació vigent**

Ajuntament de Calonge

---

El promotor de la queixa, en representació d'un grup polític de l'Ajuntament de Calonge, manifestava la seva disconformitat amb el fet que no s'assigni un local de reunió als diferents grups polítics, d'acord amb el que preveu la legislació vigent.

L'Ajuntament ha assenyalat que no disposa d'espais municipals lliures per als grups municipals i que l'assignació d'espais, quan hi ha disponibilitat, es fa donant successivament prioritat al grup amb més nombre de vots.

El Síndic entén les dificultats per disposar d'espais adequats perquè cada grup municipal

pugui gaudir d'unes dependències específiques on portar a terme les seves activitats, però ha assenyalat que cal fer un esforç per complir aquesta obligació legal al més aviat possible.

Per tant, ha demanat a l'Ajuntament que adopti les mesures que siguin necessàries amb relació als usos i les disponibilitats de locals i espais municipals per fer efectiva, al més aviat possible, aquesta previsió legal per a tots els grups.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment.

**Q 02557/2013**

**Disconformitat amb diversos aspectes d'un expedient sancionador de trànsit tramitat per l'Ajuntament de Gavà**

Ajuntament de Gavà

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb diversos aspectes d'un expedient sancionador de trànsit tramitat per l'Ajuntament de Gavà per accedir a una rotonda sense cedir el pas a una motocicleta que ja hi circulava, amb resultat d'accident. Exposava que després de la topada amb la motocicleta els agents dels Mossos d'Esquadra que es van presentar al lloc dels fets van estendre acta i li van indicar que es tractava només d'un accident. Tot i això, dies després va rebre al seu domicili la notificació d'inici de l'expedient sancionador objecte de queixa, amb la indicació que no se li havia pogut lliurar la denúncia en mà perquè l'agent denunciador havia hagut de col·laborar en aquell moment en les tasques de trasllat de l'acompanyant del conductor de la motocicleta, que va resultar ferit.

Segons l'article 76 de la Llei 18/2009, de 23 de novembre, de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat vial, els agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit tenen l'obligació d'aportar tots els elements probatoris sobre el fet denunciador. En aquest cas, però, no consta que s'hagi aportat cap element de prova. A més, segons l'article 10 del Reial decret 320/1994, de 25 de febrer, pel qual s'aprova el reglament del procediment sancionador en matèria de trànsit, les denúncies formulades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit s'han de

notificar a l'acte als denunciats i només per raons justificades que han de constar en la mateixa denúncia es poden notificar amb posterioritat. A la butlleta de denúncia, però, no hi figura cap motiu que justifiqui la manca de lliurament de la butlleta a l'acte.

D'altra banda, la versió dels fets que van donar la promotora de la queixa i la seva acompanyant difereix de la que van donar els agents. El Síndic entén que l'única versió que podia tenir-se en compte en la resolució sancionadora era la que la promotora i la seva acompanyant van donar al moment en què es va produir l'accident i que va ser recollida en les actes de manifestació, i aquesta versió dista molt de la que s'ha fet servir en la resolució sancionadora.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Gavà que donés les ordres oportunes per tal que, d'acord amb l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es revocés la resolució dictada en l'expedient sancionador objecte de la queixa.

L'Ajuntament ha indicat que al document de denúncia sí que es va fer constar la raó per la qual no es va lliurar en mà, i per tant no ha acceptat els suggeriments fets pel Síndic.

El promotor de la queixa, regidor de l'Ajuntament dels Hostalets de Pierola, manifestava la seva disconformitat, d'una banda, amb el fet que l'ordre del dia de la sessió ordinària prevista per al 28 de març de 2013 no incorporés, com és preceptiu, les mocions presentades en temps i forma pels diferents grups polítics presents a l'Ajuntament; i de l'altra, amb el fet que mitjançant el Decret d'alcaldia de 27 de març de 2013 es va nomenar el tercer tinent d'alcalde alcalde accidental, el qual va presidir el ple del 28 de març tot i ser-hi presents el primer i el segon tinent d'alcalde. Considera que això és una irregularitat, atès que la llei diu clarament que la substitució de l'alcalde en cas d'absència s'ha de fer per ordre de nomenament.

Pel que fa a la qüestió del nomenament del tercer tinent d'alcalde, tot i que el Decret d'alcaldia de 27 de març de 2013 s'ajusta al que determina l'article 55 de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, hauria estat convenient indicar els motius del nomenament del tercer tinent d'alcalde i l'alteració de l'ordre de nomenament al decret.

I pel que fa a la no-incorporació en l'ordre del dia de la sessió ordinària del 28 de març de les mocions presentades en temps i forma pels diferents grups polítics de l'Ajuntament, les propostes presentades pels grups municipals abans del Ple s'havien d'incorporar obligatòriament a aquella sessió, en els termes de l'article 106 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i aquest mateix precepte obria una via per esmenar aquell incompliment.

L'Ajuntament ha reiterat que el fet de no incloure les mocions i propostes dels grups de l'oposició a l'ordre del dia d'aquella sessió plenària va ser un error involuntari i que es va esmenar incloent-les en la sessió següent. També indica que els regidors de l'equip de govern no van votar a favor d'incloure les propostes omeses a l'ordre del dia per la via d'urgència perquè van considerar que aquesta era una possibilitat de caràcter excepcional, reservada a propostes i matèries en què s'apreciés urgència per sotmetre la matèria a la consideració del Ple.

La promotora de la queixa, funcionària del cos de gestió de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya que va estar en situació d'incapacitat temporal del 12 al 20 de març de 2012, manifestava la seva disconformitat amb el fet que en l'abonament de la nòmina corresponent al mes de març de 2013 se li hagi aplicat una deducció del 25% del salari diari corresponent als dies 21 a 31 de març, ambdós inclosos, malgrat haver estat treballant la jornada sencera. La deducció practicada va anar més enllà de la reducció legalment aplicable pels nou dies que va durar la seva baixa laboral per contingències comunes.

Per tal que no es torni a aplicar una deducció a la nòmina del treballador que vagi més enllà dels dies en què efectivament el treballador hagi romàs en situació de baixa per incapacitat temporal derivada de contingències comunes a les quals els sigui aplicable la reducció retributiva, el Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Coneixement que valorés l'adopció d'alguna de les mesures següents:

a) Fer accessible l'import de la nòmina descomptat mitjançant l'atorgament d'una bestreta, a petició de la persona afectada, a compte de l'import que hauria de ser abonat a la nòmina següent.

b) Computar els dies compresos des de la data de tancament de la nòmina fins a la finalització del mes com a dies efectivament treballats, per evitar haver de practicar deduccions que poguessin anar més enllà de les que legalment corresponguin, i compensar en la nòmina del mes següent la quantitat percebuda en excés, si escau.

L'informe jurídic tramès pel Departament assenyalava que la primera de les mesures apuntades pel Síndic ja es duia a terme, d'acord amb la nota informativa publicada a l'ATRI el 25 de febrer de 2013. En vista, però, que en aquest cas concret semblava que la Secció de Personal i de Règim Interior de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya no havia tingut en compte aquesta nota informativa, el Síndic va suggerir la possibilitat d'annexar a la nòmina dels empleats als quals s'hagués practicat una deducció del salari més enllà dels dies de baixa laboral una nota informativa que els recordés la possibilitat de fer accessible l'import de la nòmina descomptat mitjançant l'atorgament d'una bestreta.

El Departament, però, ha informat que aquest suggeriment no pot ser implementat, atès que tot el procés de gestió de la nòmina és telemàtic i el paper s'ha suprimit totalment.

**Q 06653/2013**

**Disconformitat amb una percepció mínima imposada per Renfe**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

La promotora de la queixa explicava que el 5 de setembre de 2013 va validar el seu bitllet a l'estació de Sants i va viatjar fins a Martorell, on un interventor la va informar que el bitllet no estava validat i li va imposar una percepció mínima. El mateix dia dels fets va presentar escrit d'al·legacions en què exposava que el fet que el seu bitllet no estigués marcat era un error de la màquina validadora i sol·licitava que s'anul·lés la percepció mínima. Tot i això, Renfe va desestimar les al·legacions. També es va adreçar al Departament de Territori i Sostenibilitat, el qual la va informar que traslladava el seu escrit a Renfe, però la promotora no ha rebut cap resposta de la companyia.

El Síndic va posar de manifest que en casos com aquest cal tenir en compte la dificultat

probatòria amb què es troben les persones interessades (l'única possibilitat que tenia la persona interessada de demostrar que havia validat el bitllet era el visionament de les càmeres de seguretat) i, en conseqüència, va demanar al Departament de Territori i Sostenibilitat que en aquest cas estudiés la possible anul·lació de la percepció mínima imposada a la promotora de la queixa.

Tot i això, Renfe ha reiterat que qualsevol validació feta amb els títols de transport com el de la promotora queda gravada a la banda magnètica i que, per tant, no és possible que es cancel·li un bitllet i que la validació no quedi gravada, independentment que quedi o no la informació impresa al títol. No s'ha acceptat, doncs, el suggeriment formulat.

**Q 08913/2013**

**Manca de funcionament de l'oficina virtual de l'Ajuntament de Gavà per als usuaris de Mac**

Ajuntament de Gavà

---

El promotor es queixava que l'oficina virtual que ha obert l'Ajuntament de Gavà no funciona per als usuaris de Mac.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de contactar amb el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) a fi d'implementar la solució E-TRAM, actualment emprada per 800 ajuntaments i 37 consells comarcals i que funciona correctament amb els sistemes operatius disponibles actualment al mercat (Windows, OS X d'Apple i Linux).

L'Ajuntament ha posat de manifest la limitació dels recursos econòmics i humans per im-

plementar alguna de les vies alternatives que el Síndic proposava, però ha assenyalat que els usuaris poden utilitzar de manera gratuïta els ordinadors que l'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans en els diferents equipaments repartits per la ciutat. També informa que atès que l'AOC està implementant el sistema d'identificació i signatura des del mòbil, s'ha ofert com a ajuntament pilot per ser un dels primers municipis que utilitzi aquest mecanisme. S'entén, doncs, que els suggeriments de la institució no han estat acceptats però que l'Ajuntament treballa per facilitar la tramitació electrònica a aquells ciutadans que fan ús d'altres plataformes diferents de la de Windows.

El promotor de la queixa, professor del Departament d'Ensenyament, exposava el seu desacord amb el fet d'haver d'abonar íntegrament les catorze quotes en concepte de drets passius i de MUFACE, malgrat la reducció retributiva aplicada durant l'exercici 2013 en la quantia equivalent a l'import de la paga extraordinària.

Segons l'informe de l'Administració, la reducció de les retribucions en un import equivalent a una paga extraordinària no implica cap modificació de les quotes que es retenen al personal adscrit al règim especial del mutualisme administratiu. La reducció de les retribucions s'aplica reduint el concepte addicional de l'específic i, en cas de no arribar a la reducció prevista, s'aplica sobre el concepte específic mensual.

L'article 10 del Text refós de la Llei sobre Seguretat Social dels funcionaris civils de l'Estat, relatiu al règim de cotització dels mutualistes, disposa que la cotització corresponent a les pagues extraordinàries s'ha de minorar en la mateixa proporció en què es redueixi aquesta paga. El seu import es calcula en una quantia proporcional al temps en què el treballador hagi romàs en situació de servei actiu.

Evidentment, el Text refós esmentat no arriba a recollir situacions extraordinàries com les que en els darrers exercicis han dut el Govern a minorar la quantia de la paga, no a suprimir-la, en aplicació de les mesures previstes en les lleis de pressupostos. Tanmateix, el fet que aquesta mesura concreta de reducció de la despesa no es reculli en l'article esmentat no vol dir que la conseqüència que porta aparellada (la reducció de la quantia de la paga) no sigui la mateixa i que, per tant, es pugui plantejar l'aplicació analògica de la norma.

L'aplicació analògica de la norma, prevista en l'article 4 del Codi civil, exigeix, d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Suprem, que la norma no reculli un supòsit específic, però sí un de semblant; que s'aprecii identitat de raó entre ambdós supòsits, i que no es tracti de normes penals o sancionadores.

A criteri del Síndic, aquests requisits es compleixen, de manera que va suggerir al Departament d'Economia i Coneixement que examinés de nou aquest cas d'acord amb les consideracions precedents, a fi de determinar la procedència de modificar les quotes que s'han de retindre al personal adscrit al règim especial de la Seguretat Social de funcionaris civils de l'Estat en proporció a la quantia de la paga.

Tot i això, el Departament d'Economia i Coneixement ha manifestat que no comparteix els arguments del Síndic. La Direcció General de Pressupostos assenyala que la competència respecte a MUFACE és estatal i que, per tant, no pot incidir-hi ni fer cap tractament especial amb relació a les cotitzacions estatals.

A aquest efecte, recorda que quan l'Estat va suprimir la paga extraordinària, en virtut del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, va articular la forma per dur a terme les cotitzacions. Així, inicialment va aplicar les quotes "dobles", d'acord amb la disposició final quarta de la Llei 10/2012, de 20 de novembre.

Posteriorment, a partir d'una regulació expressa prevista en el Reial decret llei 3/2013, de 22 de febrer, es va estimar, per raons de justícia material, que la cotització s'havia de minorar en la mateixa proporció que la retribució percebuda pel personal del sector públic el mes de desembre de 2012. Per això, aquest Reial decret llei va disposar un procediment especial per retornar la quota retinguda de drets passius i MUFACE el mes de desembre de 2012.

Finalment, l'informe de la Direcció General de Pressupostos estima que, en el cas que hipotèticament s'apliqués aquesta reducció de quotes, el Govern de l'Estat en requerria automàticament l'ingrés, sens perjudici de l'aplicació de sancions pel fet d'haver practicat unilateralment una reducció de les quotes en un àmbit que és competència de l'Administració de l'Estat, com a conseqüència de l'aplicació d'una norma pròpia del Govern de la Generalitat de reducció de retribucions.

## 2. Tributs (9)

**Q 07780/2011**

### **Disconformitat amb el procediment de gestió tributària de l'impost sobre béns immobles d'una finca de Mataró**

Ajuntament de Mataró

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el procediment de gestió tributària de l'impost sobre béns immobles (IBI) d'una finca de Mataró, ja que, segons exposava, en la valoració cadastral de les finques de la seva comunitat de propietaris s'havien comptabilitzat per error els elements comuns de dues comunitats més. Tot i la modificació efectuada pel Cadastre, l'Ajuntament de Mataró havia desestimat la seva sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés les liquidacions de l'IBI no prescrites i imposades a nom de la persona interessada sobre un valor cadastral incorrecte per existència d'un error en la superfície de la finca, que n'emetés de noves basades en el valor cadastral correcte i que retornés a la persona interessada els imports satisfets indegudament.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat les consideracions del Síndic, motiu pel qual es tanca l'expedient.

**Q 04345/2012**

### **Disconformitat amb l'Ajuntament de Gavà pel cobrament de l'impost sobre béns immobles d'un habitatge amb recàrrec més interessos de demora**

Ajuntament de Gavà

---

La promotora de la queixa exposava que el mes de desembre de 2010 va adquirir un habitatge al municipi de Gavà i que es va donar d'alta de l'impost sobre béns immobles. Tot i això, la primera notificació que va rebre al seu domicili corresponia al rebut de l'any 2011, que va haver d'abonar amb un recàrrec de constrenyiment del 20% més els interessos de demora.

El Síndic va considerar que era pertinent la notificació individualitzada de la liquidació de l'IBI de l'exercici de 2011, corresponent a

l'alta en el padró per variació dels elements essencials del tribut (nou subjecte passiu), i que, consegüentment, eren improcedents els imports reclamats en concepte de recàrrec de constrenyiment i interessos de demora. Per tant, va suggerir a l'Ajuntament de Gavà que anul·lés aquest recàrrec i retornés aquests imports a la promotora en cas que ja els hagués satisfet.

Tot i això, l'Ajuntament considera ajustat a dret el procediment de notificació de la liquidació a què feia referència la promotora.

**Q 07587/2012**

**Disconformitat amb la tramitació d'una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts per un import pagat en excés en concepte de l'impost de béns immobles d'una finca d'Altafulla**

Diputació de Tarragona

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resolució de la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts que va presentar per un import pagat en excés entre els exercicis 2009 a 2012 en concepte d'impost de béns immobles d'una finca d'Altafulla adquirida l'any 2002.

El Síndic va suggerir a Base-Gestió d'Ingressos de la Diputació de Tarragona que resolgués la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts

presentada pel promotor i, en conseqüència, que acordés estimar-la en cas que l'error en la superfície fos conseqüència d'un error de fet.

Tot i això, Base-Gestió d'Ingressos ha indicat que no comparteix la interpretació de la normativa que va fer el Síndic en la seva resolució, i apunta que va tenir en compte les dades que constaven en el Cadastre per la pràctica de les liquidacions de l'impost sobre béns immobles.

**Q 02209/2013**

**Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud d'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica prevista per als vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat i destinats al seu ús exclusiu**

Ajuntament del Masnou

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la denegació de la sol·licitud que havia adreçat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona per al reconeixement a favor seu de l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) prevista per als vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat i destinats al seu ús exclusiu. La sol·licitud va ser desestimada perquè el promotor no va acreditar adequadament la condició legal de discapacitat en grau igual o superior al 33%, malgrat que l'any anterior ja li havia estat concedida l'aplicació de l'exempció.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament del Masnou que revisés la decisió de desestimar la sol·licitud

formulada pel promotor sobre el dret a l'exempció de l'IVTM per al seu vehicle, i que se li reconegués el dret a aquest benefici fiscal, tal com li havia estat reconegut anteriorment.

Tot i això, l'Ajuntament s'ha ratificat en la seva decisió, i la fonamenta en el fet que l'article 93.2 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, requereix que s'aporti el certificat de discapacitat emès per l'òrgan competent. Conseqüentment, considera que l'acreditació de la condició de persona amb discapacitat solament pot efectuar-se mitjançant l'aportació del certificat de reconeixement de discapacitat emès per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

**Q 04308/2013**

**Disconformitat amb la resolució de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona d'una sol·licitud d'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica**

Ajuntament de Matadepera

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la resolució que va emetre l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona arran de la sol·licitud que hi va presentar perquè se li reconegués el dret a l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica prevista pels vehicles d'ús exclusiu de persones amb discapacitat amb efectes retroactius a la data de reconeixement de la seva situació de discapacitat.

La resolució estimava parcialment la sol·licitud del promotor, ja que li reconeixia el dret a l'exempció però no amb efectes retroactius a la data de reconeixement de la situació de discapacitat sinó a partir de l'exercici següent a aquell en què es va presentar la sol·licitud d'exempció.

Per tant, la resolució declarava improcedent la devolució de les liquidacions anteriors.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Matadepera que estudiés la possibilitat d'introduir una modificació en l'ordenança fiscal corresponent a fi que les exempcions sol·licitades amb posterioritat a la meritació de l'impost tinguin efectes des del moment en què s'hagi reconegut la situació de discapacitat de la persona interessada per part de l'organisme competent.

L'Ajuntament no ha acceptat aquest suggeriment, i sosté que el dret a gaudir de l'exempció sorgeix amb la sol·licitud i a partir d'aquesta, però no en un moment anterior, ja que les bonificacions que s'han de sol·licitar no tenen caràcter retroactiu.

**Q 04621/2013**

**Disconformitat amb la desestimació d'una sol·licitud de devolució dels imports satisfets indegudament en concepte d'impost sobre béns immobles i d'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana de dues finques el valor cadastral de les quals va ser modificat**

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per la desestimació de la sol·licitud de devolució dels imports satisfets indegudament en concepte d'impost sobre béns immobles (IBI) i d'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) que va presentar amb relació a dues finques de la seva propietat, a causa de la rectificació del valor cadastral de les finques.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que revisés les liquidacions d'IBI no prescrites i les liquidacions de l'IIVTNU que haguessin estat practicades sobre un valor cadastral erroni per l'existència d'un error material o de fet, i que adoptés les actuacions.

que corresponguessin en dret a fi d'acordar: la revocació de les liquidacions de l'IBI i de l'IIVTNU emeses sobre un valor cadastral erroni, l'aprovació de les noves liquidacions substitutòries d'acord amb el nou valor cadastral fixat i la devolució dels imports ingressats indegudament pel promotor en concepte d'IBI i d'IIVTNU perquè es va tenir en compte un valor cadastral incorrecte basat en un error en la superfície de les finques.

Tot i això, l'Ajuntament manté que va tenir en compte les dades que constaven en el Cadastre per a la pràctica de les liquidacions de l'IBI i de l'IIVTNU, de manera que s'entén que no ha acceptat el suggeriment.

**Q 05838/2013**  
**Q 08775/2013**  
**Q 00081/2014**

**Disconformitat amb la desestimació d'una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts en concepte d'impost sobre béns immobles**

Ajuntament del Masnou  
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat  
Consell Comarcal de la Selva

---

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones disconformes amb les resolucions de diversos ajuntaments i consells comarcals mitjançant les quals no se'ls reconeix el dret a la devolució de l'import pagat en excés en relació amb les quotes de diversos exercicis en concepte de l'impost sobre béns immobles (IBI) d'habitatges de la seva propietat.

Es va suggerir als ajuntaments i als consells comarcals que revisessin les liquidacions d'IBI no prescrites que haguessin estat practicades sobre un valor cadastral erroni sempre que aquest hagi estat conseqüència d'un error material o de fet (com ara un error en la superfície

de la finca) i que dugués a terme les actuacions que corresponguessin en dret a fi d'acordar: la revocació de les liquidacions de l'IBI emeses sobre un valor cadastral erroni, l'aprovació de les noves liquidacions substitutòries d'acord amb el nou valor cadastral fixat i la devolució dels imports ingressats indegudament per la persona interessada en concepte d'IBI.

Malgrat això, en tots els casos l'Administració ha indicat que no comparteix la interpretació de la normativa que va fer el Síndic en la seva resolució, i apunta que les liquidacions emeses van ser practicades amb els valors cadastrals proporcionats pel Cadastre.

## Polítiques territorials (2)

### 1. Medi ambient (1)

**Q 05267/2013**

**Disconformitat amb les molèsties per olors en un carrer de Sant Cugat Sesgarrigues a conseqüència del pas de ramats d'ovelles**

Ajuntament de Sant Cugat Sesgarrigues

---

La promotora de la queixa, veïna de Sant Cugat Sesgarrigues, manifestava la seva disconformitat amb les molèsties per olors que pateixen els veïns del seu carrer a conseqüència del pas de ramats d'ovelles. Exposava que aquest carrer no s'hauria d'utilitzar com a camí ramader.

El Síndic no va apreciar irregularitat en l'actuació de l'Ajuntament, però li va suggerir que valorés la possibilitat d'adoptar algu-

na mesura de reforç en la neteja dels carrers afectats pel pas del ramat, sempre que sigui possible i assumible pel pressupost municipal.

L'Ajuntament ha exposat que ha adoptat mesures de caràcter anticipatori, però que no depenen estrictament de l'Ajuntament, motiu pel qual demana comprensió per part dels veïns si la neteja no és tan ràpida com desitjarien.

## 2. Urbanisme, mobilitat i habitatge (1)

**Q 00606/2012**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Badalona per haver aprovat la reforma duta a terme per una comunitat de propietaris**

Ajuntament de Badalona

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'Ajuntament de Badalona per haver aprovat la reforma que ha dut a terme una comunitat de propietaris al vestíbul d'una finca per tal de construir una rampa d'accés el pendent de la qual no compleix les determinacions del Codi d'accessibilitat de Catalunya, ja que és superior al 12%.

El Síndic considera que l'Ajuntament, en constatar que la rampa no s'adequava a les prescripcions de l'article 70.6 de l'Ordenança metropolitana de l'edificació, havia d'iniciar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística corresponent i ordenar la suspensió de les obres i la seva adequació a la legalitat vigent, i li va suggerir que prenguéss les mesures adients per restaurar la legalitat urbanística vulnerada.

L'Ajuntament de Badalona ha acceptat parcialment les consideracions del Síndic, i ha justificat els motius pels quals considera que les ordenances metropolitanas d'edificació no són aplicables a aquestes obres. Concretament, considera que no és procedent iniciar un expedient de protecció de la legalitat urbanística perquè, segons l'Ordenança de rehabilitació, "les actuacions de rehabilitació que comporten augment de volum, increment del nombre d'habitatges o canvi d'ús, i pel que fa a la part de l'actuació considerada de nova edificació, se subjectaran a les condicions d'habitabilitat que s'assenyalen a les ordenances metropolitanas d'edificació (...). La resta de l'objecte d'actuació es regirà pels nivells mínims d'habitabilitat que s'estableixen en aquesta Ordenança".

## Consum (6)

**Q 06456/2012**

**Q 07439/2012**

**Q 00947/2013**

**Disconformitat amb el cobrament d'un consum mínim en la facturació del subministrament d'aigua per a un ús industrial, ramader o comercial**

Ajuntament de Torredembarra  
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà  
Ajuntament de Castellfollit del Boix

---

El Síndic ha rebut diverses queixes pel fet que molts ajuntaments tenen establert un sistema tarifari que parteix d'un consum mínim que es factura sempre amb independència del volum d'aigua realment consumida.

En tots els casos s'ha plantejat als ajuntaments en relació amb els quals s'ha rebut queixa la conveniència d'adoptar les mesures necessàries per iniciar el procés de substitució de l'estructura tarifària basada en el consum mínim cap a un sistema de quota fixa i tarifes progressives sobre el consum real, establertes per trams, com a mecanisme per afavorir l'estalvi en el consum i per millorar la informació que l'usuari rep sobre els conceptes facturats.

Tot i això, tant l'opció d'establir una quota fixa com l'opció de fixar un consum mínim que in-

clogui en un sol concepte tarifari els costos fixos del servei i l'aigua consumida fins a un volum determinat i separatament la resta del consum si supera el mínim establert, són sistemes plenament legítims i és l'administració titular del servei qui ha d'establir quin sistema tarifari vol aplicar.

Per tant, atès que en el cas dels ajuntaments objecte de queixa finalment no s'ha modificat l'estructura tarifària de la taxa, el Síndic ha de donar per closes les seves actuacions en aquest assumpte, tot i que els ha recordat que amb l'establiment del sistema de quota fixa i tarifes progressives sobre el consum real, establertes per trams, s'afavoriria l'estalvi en el consum i es milloraria la informació que l'usuari rep sobre els conceptes facturats.

**Q 01836/2013**

**Disconformitat amb una factura emesa per l'empresa concessionària del servei municipal d'aigua potable a Albinyana**

Ajuntament d'Albinyana

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb una factura per subministrament d'aigua que indica que es va elaborar a partir d'unes tarifes que encara no estaven vigents, perquè encara no s'havia publicat al BOP l'ordenança que les aprovava.

Atès que el Síndic va considerar que la modificació de la taxa pel subministrament d'aigua aprovada per l'Ajuntament d'Albinyana en data 5 de juliol de 2012 no podia entrar en vigor fins al 13 de setembre de 2012, va suggerir que s'adoptessin les mesures adients per tal que es revisessin d'ofici i es corregissin

-ja fos per mitjà de la compensació en factures posteriors o per la via que es considerés més adient- les factures de data 30 d'agost de 2012 de què es queixava la promotora.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment, i ha posat èmfasi en el fet que el Ple municipal de 5 de juliol de 2012 va aprovar unes noves tarifes per mitjà de la modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa pel subministrament d'aigua per tal de minorar les tarifes que havia autoritzat en data 13 de febrer de 2012 la Comissió de Preus de Catalunya.

**Q 09135/2013**

**Disconformitat amb la resolució d'un contracte per part d'Endesa**

Endesa

---

El promotor de la queixa exposava que Endesa li va suspendre el subministrament per impagament de factures i que, en data 19 de desembre de 2013, li va retirar el comptador. Tot i que posteriorment va satisfer totes les factures i va demanar una alta nova, els tràmits es demoren i demana que s'agilitzi el procés d'alta.

L'article 90.1 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, estableix que "la interrupció del subministrament per impagament o per alguna de les causes establertes en la present secció durant més de dos mesos des de la data de suspensió, determinarà la resolució del contracte de subministrament o accés". Endesa, doncs, no ha respectat els terminis

per resoldre el contracte, ja que va suspendre el subministrament en data 6 de novembre de 2013 i va resoldre el contracte de subministrament en data 11 de desembre de 2013.

Per tant, el Síndic li ha suggerit que no demani al client que satisfaci els imports inherents a la nova alta, i que la seva sol·licitud d'alta s'atengui al més aviat possible.

Tot i això, Endesa no ha acceptat el suggeriment del Síndic, i sosté que el tall de subministrament es va produir per impagament de tres factures i, posteriorment, es va resoldre el contracte.

Q 00239/2014

**Disconformitat amb un deute exigít per Movistar**

Telefónica España, SAU

---

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que Movistar li reclamés un deute per la contractació de dos serveis de telefonia mòbil que afirmava que mai havia donat d'alta.

El Síndic va recordar a la companyia que la portabilitat requereix el consentiment de la persona titular del servei i, per tant, una trucada a un número de telèfon titular del servei per acreditar la voluntat de la petició que s'efectua. Atès que Movistar justificava el requeriment de l'import del deute sobre la base d'una gravació tot i tenir a l'abast altres mitjans per constatar objectiva-

ment a qui correspon la titularitat de les línies, el Síndic li va suggerir que, a manca d'altres proves objectives que provessin que realment la persona interessada va contractar els serveis indicats amb Movistar, l'operadora anul·lés l'import que li reclamava i dugués a terme les actuacions necessàries per tal d'excloure les seves dades personals dels fitxers de solvència econòmica.

Tot i això, Movistar no ha acceptat aquest suggeriment, perquè ha quedat acreditat que les dues línies objecte de queixa figuraven a nom de la promotora.

**Seguretat ciutadana i justícia (3)**

Q 03096/2011

**Disconformitat amb les limitacions establertes al Centre Penitenciari Brians 2 pel que fa a les visites de convivència**

Departament de Justícia

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb les limitacions que el Centre Penitenciari Brians 2 estableix en relació amb les visites de convivència. Hi ha hagut un canvi en la regulació de les comunicacions especials de convivència al Centre: d'acord amb l'Ordre de Direcció 06/11, la freqüència d'aquestes comunicacions s'ha vist reduïda i, en aquest sentit, han passat a tenir una periodicitat trimestral.

Atès que no hi ha cap motiu que justifiqui la limitació de les visites de convivència a una per trimestre, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que modifiqués l'Ordre de

Direcció 06/11 de manera que es concedeixi una comunicació de convivència al trimestre, com a mínim; tinguin una durada màxima de sis hores i amb la possibilitat que es pugui autoritzar gaudir-les en dos intervals; s'indiquin els motius pels quals es podran denegar aquestes comunicacions, i s'indiquin els supòsits en què es pot concedir alguna comunicació més amb caràcter extraordinari.

El Departament, però no ha acceptat aquest suggeriment, atès que considera que l'Ordre de Direcció 06/11 està plenament emparada pel Reglament i la Llei penitenciaris.

Q 00046/2013

**Disconformitat amb la manca de resposta del Departament d'Interior a dos escrits relatius a la comissaria de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra a l'Hospitalet de Llobregat**

Departament d'Interior

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta del Departament d'Interior a dos escrits que va presentar relatius a les diligències obertes contra la seva filla per agents de la comissaria de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra a l'Hospitalet de Llobregat.

La Direcció General de la Policia va informar que s'havien registrat els dos escrits del promotor però que es va determinar no donar-hi resposta atès que la seva filla havia estat detinguda per un delicte contra les persones.

El Síndic, però, va considerar que aquesta raó no s'adequava a les normatives legals que determinen els procediments policials i que estableixen que el tracte que rep el ciutadà ha de ser adient i proporcionat, i per tant va suggerir al Departament d'Interior que adoptés les mesures oportunes per tal de donar resposta als escrits del promotor.

De l'informe de l'Administració, però, es desprèn que el suggeriment del Síndic no ha estat acceptat, motiu pel qual es finalitzen les actuacions en aquest cas.

**Q 00943/2014**

**Disconformitat amb la manca de resposta a una petició de trasllat de centre penitenciari per motius de vinculació familiar**

Departament de Justícia

---

El promotor de la queixa, intern del Centre Penitenciari Brians 1, manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Administració a les seves peticions de trasllat al Centre Penitenciari de Quatre Camins per motius de vinculació familiar.

El Síndic va demanar al Departament de Justícia que analitzés la possibilitat que el promotor fos traslladat al Centre Penitenciari de Quatre Camins, a fi d'enfortir les comunicacions amb la família de referència, i que, amb l'adopció d'aquesta mesura,

se'l motivés per tal de seguir un programa de tractament que fes possible la consecució de les finalitats que el compliment de la pena estableix en relació amb els principis de rehabilitació i reinserció social.

L'Administració penitenciària, però, no ha acceptat aquest suggeriment, principalment per dos motius: d'una banda, per la manca d'acreditació per part de l'intern de vinculació familiar a Sabadell; i de l'altra, pel fet que durant el temps que va estar en aquest centre va acumular una vintena d'expedients disciplinaris greus i molt greus.

## Cultura i llengua (1)

**Q 08196/2013**

**Disconformitat amb la resposta obtinguda de l'Agència Catalana del Consum en relació amb l'actuació d'un administrador de finques que es nega a redactar i lliurar les actes de les reunions en català**

Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la resposta obtinguda de l'Administració en relació amb l'actuació d'un administrador de finques que es nega a redactar i lliurar les actes de les reunions en català.

El Síndic va recordar al Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida que d'acord amb l'article 553-27.3 del Llibre V del Codi civil de Catalunya, l'acta de les reunions de les comunitats de propietaris s'ha de redactar almenys en català, la qual cosa no obliga el secretari de l'acta a redactar-les únicament en aquesta llengua, sino que permet que es redactin

i es lliurin a la resta dels propietaris també en castellà. Per tant, va demanar a aquest col·legi que informés l'administrador de la finca del promotor de l'obligació professional legalment establerta i de les possibilitats que poden derivar del fet que no compleixi aquesta obligació.

Tot i això, el Col·legi no ha acceptat aquest suggeriment, d'una banda perquè entén que no li correspon vigilar el compliment de les qüestions de llengua, i de l'altra perquè no té clar el mandat establert al Codi civil de Catalunya sobre la llengua en què han d'estar redactades les actes.

#### 4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

Aquest article determina que es considera que hi ha una obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents:

a) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.

b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

Els retards existents en les respostes pendents de recepció en el moment de tancar l'exercici del 2014 no són atribuïbles als supòsits previstos en l'article 61.2 de la Llei del Síndic. Malgrat això, el Síndic de Greuges està treballant amb les esmentades administracions perquè corregeixin aquests retards.



## ■ ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ



## 5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

### 5.1. Relacions d'àmbit internacional

#### Defensor del Poble Europeu

El 16 de desembre de 2014 la defensora del poble europeu, Emily O'Reilly, va ser reelegida pel Parlament Europeu per a un nou mandat de cinc anys, amb 569 vots a favor (de 678 diputats).

El mes de juny de 2014 es va celebrar a Cardiff el 9è Seminari Regional de la Xarxa de Defensors, organitzat pel Defensor del Poble Europeu. El lema del seminari posava l'accent a donar veu als col·lectius més desfavorits (menors, gent gran i discapacitats) a través de les institucions d'ombudsman que defensen els seus drets. El síndic de greuges, Rafael Ribó, va excusar la seva presència al seminari.

#### Consell d'Europa

##### *Congrés de Poders Locals i Regionals*

El síndic va ser convidat a participar com a ponent al debat sobre la implantació de polítiques de drets humans en l'àmbit regional, en la sessió plenària de la Cambra de Regions del Congrés de Poders Locals i Regionals, el 26 de març a Estrasburg, per parlar de la implantació dels drets humans i els tractats internacionals en l'àmbit català. Al debat també hi van intervenir Bettina Vollath, consellera de Finances, Dona i Integració del Govern Regional d'Estíria (Àustria), i el professor Alan Miller, cap de la Comissió de Drets Humans d'Escòcia i president del Comitè Internacional Coordinador de les Institucions Nacionals de Drets Humans (International Coordinating Committee of National Human Rights Institutions) a Europa.

##### *Reunió amb el Comissari Europeu de Drets Humans*

S'han reprès les relacions entre les dues institucions a partir de la presa de possessió del nou comissari. En la reunió del dia 26 de març es van tractar qüestions com ara la

tasca acomplerta pel Síndic amb el Consell d'Europa: l'Assemblea Parlamentària, el Congrés de Poders Locals i Regionals i la Comissió de Venècia. També es van analitzar les propostes legislatives del Govern espanyol que poden afectar drets i llibertats.

El síndic va informar el comissari dels treballs de la institució en el camp dels drets humans i l'activitat de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura (ACPT). Així mateix, va reiterar les dificultats per poder contrastar amb visites les presumptes irregularitats sobre el CIE de la Zona Franca.

##### *Reunió amb el Comitè de Prevenció de la Tortura (CPT)*

El dia 25 de març el síndic es va reunir amb Hugh Chetwynd per analitzar els informes de l'ACPT, una còpia dels quals també es va trametre al CPT. Així mateix, se li va plantejar la possibilitat que un membre del CPT fos el conferenciant principal de l'acte que organitzaria l'ACPT a Barcelona amb motiu del Dia Mundial de Suport a les Víctimes de la Tortura.

##### *Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret (European Commission for Democracy through Law)*

Els dies 12 i 13 de desembre el síndic va assistir a les sessions de la Comissió per a la Democràcia a través del Dret, en nom de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI). En la seva ponència, va presentar un informe sobre la situació dels ombudsmen que estan en perill de desaparició a causa de les polítiques d'austeritat dels governs. La Comissió va aprovar emprendre el mes de març del 2015 un treball conjunt amb l'IOI per estudiar aquesta qüestió.

#### Institut Internacional de l'Ombudsman

##### *Junta Europea*

Reunions de la Junta Europea de l'IOI

Durant l'any 2014 la Junta Europea de l'IOI es va reunir dues vegades: el 3 i 4 d'abril a Varsòvia (Polònia) i el 17 de setembre a Tallinn (Estònia), atès que se celebrava l'Assemblea Europea en aquelles dates.

Peter Tyndall, defensor d'Irlanda, va agafar el relleu de la presidència de mans de l'anterior defensor d'Holanda, Alex Brenninkmeijer. Actualment, la Junta Europea està composta per sis defensors més: Catherine De Bruecker (Bèlgica), Elisabet Fura (Suècia), Irena Lipowicz (Polònia), Rafael Ribó (Catalunya), Calliope Spanou (Grècia) i Igli Totozani (Albània), els dos darrers només per a la Junta Europea i la resta amb participació també a les juntes europees i mundial.

A les reunions també hi participava un representant del Ministeri de Justícia d'Estònia, ja que els Estatuts de l'IOI preveuen que la institució que s'encarrega del següent congrés pot assistir-hi.

#### IOI: Congrés i Assemblea Europea

Del 17 al 19 de setembre, a Tallinn (Estònia), es va dur a terme el Congrés i l'Assemblea de la Secció Europea de l'IOI, la qual té lloc cada quatre anys.

En aquesta edició, amb el títol "El paper de l'ombudsman en una democràcia" (Ombudsman's Role in a Democracy), es va analitzar com les institucions de defensors poden contribuir a enfortir la democràcia, sobretot en una època de gran agitació a Europa.

El síndic va participar en el Congrés com a moderador de la taula rodona prevista en la segona sessió plenària, sobre promoció de democràcia i defensors, amb les contribucions d'Emily O'Reilly, defensora del poble europeu, Irena Lipowicz, defensora de Polònia, i Thulisile Madonsela, defensora de Sud-àfrica.

Pel que fa a l'Assemblea, es van plantejar propostes de formació i canvis en els Estatuts, i també es va analitzar la situació dels drets humans a Ucraïna.

#### Junta Mundial

##### IOI: Reunió anual

La reunió anual de la Junta de l'IOI, que va tenir lloc el mes d'octubre a Viena, va estar protagonitzada pel canvi en la presidència.

Així, Beverly Wakem (ombudsman de Nova Zelanda) donava pas en el càrrec a John Walters (ombudsman de Namíbia), i també es va elegir com a segon vicepresident Peter Tyndall (ombudsman d'Irlanda i actual president europeu de l'IOI).

Pel que fa al desenvolupament de la reunió, cal destacar l'admissió com a nous membres de les defensories de Turquia o Geòrgia, i també de diverses defensories d'Argentina. Així mateix, es van discutir qüestions de pressupost, de planificació estratègica i formació, i finalment del proper congrés anual, previst per al 2016.

#### ENOC

##### Assemblea Anual de l'ENOC

En la 18a Assemblea Anual de l'ENOC (Xarxa Europea de Defensors de la Infància), que va tenir lloc del 22 al 24 d'octubre 2014 a Edimburg, la conferència va versar sobre l'impacte de l'austeritat en la garantia i l'exercici dels drets dels infants i adolescents, particularment pel que fa a l'accés, la cobertura, la qualitat i el cost de la provisió pública de serveis bàsics destinats a la infància i l'adolescència, i també sobre l'obligació dels estats membres en relació amb la prevalença de la pobresa infantil.

Entre d'altres, hi va intervenir el professor Hugh Frazer, coordinador de la Xarxa d'Experts Independents en Exclusió Social de la Universitat d'Irlanda; Joanne Vincenten, directora de l'European Child Safety Alliance; Aoife Nolan, professora sobre drets humans a la Universitat de Nottingham, i Kate Pickett, professora de la Universitat de York i coautora de *The Spirit Level*. Com a conclusió, es va aprovar una declaració sobre l'impacte de l'austeritat en els drets de la infància.

Finalment, va ser escollida la nova junta de l'ENOC i es va nomenar Marc Dullaert, defensor dels drets de la infància d'Holanda, com a president, i l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents del Síndic com a secretària.

##### Projecte de participació d'infants i adolescents de l'ENOC

Enguany, com a projecte de participació d'infants i adolescents, l'ENOC ha creat, amb la

col·laboració del Consell d'Europa, un documental titulat "Austerity Bites: Children Voices" (Apunts sobre l'austeritat: les veus dels infants), destinat a mostrar l'impacte de l'austeritat en l'assoliment dels drets dels infants i els adolescents, amb la producció final de trenta-dos videoclips de dos minuts cadascun.

El projecte ha estat desenvolupat pel Comissari de Drets dels Infants d'Escòcia i va ser exhibit per primera vegada durant la Conferència General de l'ENOC celebrada a Edimburg.

El projecte ha tingut com a objectiu donar suport a trenta-dos infants i joves afectats per l'austeritat de vuit països europeus, a fi d'escoltar-los, parlar dels aspectes de la crisi que han afectat més les seves vides, i també de la garantia i l'exercici dels seus drets.

## NEON

El principal assoliment de la Xarxa d'Ombudsmen Nacionals de l'Energia (NEON, en les seves sigles en anglès) ha estat l'establiment, durant el 2014, del Secretariat Permanent de la Xarxa, amb base a Brussel·les, a la seu del Defensor Nacional de l'Energia de Bèlgica. Aquest fet n'ha professionalitzat l'estructura, a la vegada que ha permès una consolidació dels objectius i projectes de la Xarxa. També s'han aprovat els Estatuts, s'ha posat en funcionament el lloc web ([www.neon-ombudsman.org](http://www.neon-ombudsman.org)) i s'ha dissenyat un pla estratègic i de finançament.

Així, en les tres reunions que van tenir lloc aquest any, la primera al febrer a Barcelona, la segona al maig a Brussel·les i una tercera al setembre a Dublín, els defensors de l'àmbit de l'energia i dels consumidors han continuat centrant els seus debats en la nova directiva sobre resolució alternativa de litigis i resolució de litigis en línia (ADR i ODR, Alternative Dispute Resolutions i Online Dispute Resolutions), de la Direcció General per a la Salut i els Consumidors (DG SANCO) de la Comissió Europea, i com l'aplicació d'aquesta normativa en els diferents estats pot recaure en el domini dels defensors.

També s'ha aprofundit en l'intercanvi d'experiències i de solucions per a qüestions com ara els consumidors vulnerables i la pobresa energètica o les tarifes socials en els subministraments bàsics.

**Associació Internacional de Comissaris de Llengua (International Association of Language Commissioners). Conferència Internacional sobre Drets Lingüístics**

## Seminari de Drets Lingüístics

Els dies 19 i 20 març 2014 el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Associació Internacional de Comissaris de Llengua van organitzar el Simposi Internacional sobre Drets Lingüístics i Cohesió Social en Societats Plurilingües, celebrat al Born Centre Cultural, en el marc dels actes de commemoració del Tricentenari organitzats per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.

El seminari tenia per objectiu analitzar els drets lingüístics a Catalunya, a Espanya i en altres estats plurilingües a partir de la tasca que acompleixen institucions de defensa dels drets, siguin les institucions d'ombudsman o els comissaris lingüístics, i també per mitjà de l'aproximació històrica, sociològica i jurídica.

Inaugurat pel conseller de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Ferran Mascarell, per l'alcalde de Barcelona, Xavier Trias, i per Graham Fraser, comissari lingüístic federal del Canadà i president de la IALC, cal destacar i agrair la participació i les ponències de Sigve Gramstad (vicepresident del Comitè d'Experts de la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries), d'Antoni Milian i Massana (catedràtic de Dret Administratiu a la Universitat Autònoma de Barcelona), d'Iñigo Urrutia (professor titular de Dret Administratiu de la Universitat del País Basc) i d'Isidor Marí (president de la Secció Filològica de l'Institut d'Estudis Catalans).

Pel que fa a les experiències comparades, en la taula internacional sobre el reconeixement estatal d'una llengua minoritària hi van participar Pär Stenbäck, exministre

d'educació i afers exteriors de Finlàndia, i Bart Weekers, ombudsman de Flandes, i en la taula rodona sobre ombudsman i drets lingüístics en el sistema autonòmic, hi van debatre Iñigo Lamarka, ararteko del País Basc; Javier Enériz, defensor del poble de Navarra, i José Julio Fernández, valedor do pobo de Galícia.

Finalment, Rafael Ribó va fer una ponència sobre la protecció efectiva dels drets lingüístics: llengua, drets i convivència a Catalunya, la qual detallava l'experiència del Síndic de Greuges en aquesta matèria. Els continguts del simposi van donar peu a la publicació de *l'Informe sobre els drets lingüístics a Catalunya*.

#### **Conferència inaugural de l'Associació Internacional de Comissaris de Llengua**

Celebrada a la seu de la institució, el 21 març 2014, es van organitzar els debats en tres taules rodones: drets i reptes lingüístics a l'era de la globalització, l'impacte de l'educació en llengües minoritàries en la preservació i la promoció d'aquestes llengües i una tercera en què es van exposar casos pràctics sobre l'impacte de les investigacions dutes a terme per les oficines dels comissaris de drets lingüístics.

#### **Reunions de la IALC**

Durant el 2014 es van fer tres teleconferències amb els membres de la IALC, al gener, al setembre i al novembre. D'aquestes reunions convé destacar els punts que feien referència a la posada en funcionament de l'associació, com ara l'adhesió de nous membres, la posada en funcionament del lloc web o els continguts de les conferències previstes, tant pel que fa a la celebrada a Barcelona el 2014 com la prevista a Ottawa (Canadà) per al 2015.

#### **Associació d'Ombudsmen i Mediadors de la Francofonia (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)**

Arran de la mort, el 10 d'abril de 2014, del secretari general de l'Associació d'Om-

budsmans i Mediadors de la Francofonia (AOMF) i defensor dels drets a França, Dominique Baudis, es va elegir Jacques Toubon com a defensor dels drets de França i, de resultes, com a secretari general de l'AOMF.

#### **Relacions amb organismes internacionals**

##### **Nacions Unides**

El síndic es va reunir el dia 27 de gener de 2014 amb el relator especial de les Nacions Unides per a la promoció de la veritat, la justícia, la reparació i les garanties de no-repetició, Pablo Greiff.

Una de les recomanacions del relator va ser instar les institucions de l'Estat espanyol i la societat civil a centrar el debat de la memòria històrica en una noció de drets que vagi més enllà de les consideracions polítiques partidistes.

##### **Altres**

##### **Presentació del primer informe anual dels defensors a Itàlia**

El 2 d'octubre de 2014 va tenir lloc, per primera vegada, la presentació del primer informe anual dels defensors a Itàlia, al Palazzo Montecitorio, seu de la Cambra dels Diputats italiana.

A l'acte, al qual van assistir tots els defensors d'Itàlia, hi van participar Lucia Franchini, defensora cívica de la Toscana i coordinadora nacional, i Emily O'Reilly, defensora del poble europeu. En la seva intervenció el síndic va destacar la importància de la tasca acomplerta pels organismes de defensa de drets i control des de la proximitat, i també del treball en xarxa i coordinat que desenvolupen.

Cal destacar la presència d'Igli Totozani, defensor d'Albània i president de l'Associació d'Ombudsmen de la Mediterrània.

## **Comissaris d'accés a la informació i ombudsmen**

Del 3 al 5 de novembre va tenir lloc a Edimburg la Reunió Europea de Comissaris d'Accés a la Informació i Ombudsmen.

La reunió responia a l'objectiu de compartir experiències, idees i problemes comuns en l'aplicació del dret d'accés (silenci administratiu, conflictes amb la privacitat, aplicació de la llei en l'accés a correus electrònics personals amb contingut d'informació pública, l'acceptació de peticions fetes a través de les xarxes socials, etc.).

## **5.2. Relacions d'àmbit estatal**

### **Relacions amb defensors autonòmics**

#### **Jornades de Coordinació**

Celebrades a Vitòria, el 9 i 10 de setembre, i organitzades per l'Ararteko, en aquesta edició els defensors autonòmics i la defensora del poble van centrar la seva atenció en les necessitats de les famílies i els reptes en l'actual entorn social i econòmic, i també en la resposta dels poders públics. El treball previ es va organitzar en dos tallers, coordinats pel Defensor del Poble de Navarra i el Defensor del Poble d'Andalusia.

#### **Jornades d'intercanvi**

##### **Defensor del Poble de Navarra – intercanvi bilateral**

El síndic, Rafael Ribó, i el defensor del poble de Navarra, Javier Enériz, van dur a terme una jornada bilateral i d'intercanvi el 12 de novembre, a Pamplona. En la trobada es van tractar diversos punts comuns de gestió de les institucions, com ara les avaluacions a través de les cartes de serveis o bé la recopilació d'informació i activitats als informes anuals i la relació amb el Parlament. També es va aprofitar

l'avinentesa per fer un repàs de qüestions comunes treballades des d'ambdues defensories, com ara el cas Castor o bé la renúncia dels titulars a la condició d'aforats.

##### **Defensor del Poble d'Andalusia – intercanvi bilateral**

El síndic, Rafael Ribó, i el defensor del poble d'Andalusia, Jesús Maeztu, van dur a terme una jornada bilateral i d'intercanvi el 4 de desembre, a Sevilla. En la trobada es van tractar qüestions referents a la coordinació entre institucions autonòmiques, i també altres temes d'interès per a ambdues defensories com ara el projecte Castor o bé la gestió de les urgències hospitalàries.

### **Altres**

#### **Seminari de defensors autonòmics**

El 16 de març va tenir lloc a Jaén un seminari sobre drets estatutaris i defensors del poble, organitzat per l'Associació de Constitucionalistes d'Espanya i la Universitat de Jaén.

Rafael Ribó va intervenir en la sessió sobre la praxi dels defensors davant els drets estatutaris, juntament amb Jesús Maeztu, defensor del Poble d'Andalusia, i Gianluca Gardini, defensor cívic de la regió italiana d'Emília-Romanya.

#### **Conferència sobre els drets lingüístics**

En el marc del cicle Fòrum OCB, l'Obra Cultural Balear va organitzar, el 16 d'octubre de 2014, un acte a Can Alcover-Espai de Cultura (Palma de Mallorca) en el qual el síndic va pronunciar la conferència "L'Estat dels drets lingüístics".

L'Associació Obra Cultural Balear és una entitat sense ànim de lucre que va ser constituïda l'any 1962 amb la finalitat de promoure la llengua catalana pròpia de les Illes Balears.

### ***Jornada sobre persones vulnerables i subministraments mínims: pobresa energètica, pobresa hídrica i garantia de subministraments mínims***

El defensor del poble andalús va organitzar una jornada sobre pobresa energètica el 3 de desembre, a Sevilla, davant de les dificultats d'assumir els costos dels subministraments bàsics per als consumidors vulnerables.

El síndic va fer una conferència amb el títol "De la garantia de subministraments mínims a l'eficiència energètica", que recollia, en bona mesura, dos informes de la institució lliurats al Parlament de Catalunya, un sobre pobresa energètica i l'altre sobre subministraments bàsics.

Les jornades van analitzar la detecció de problemes i les propostes de solució pel que fa la pobresa energètica i la pobresa hídrica, sempre amb l'objectiu de garantir els drets dels consumidors vulnerables als subministraments bàsics.

### ***I Congrés de Drets Humans de l'Advocacia Espanyola***

La Fundació de l'Advocacia Espanyola va organitzar per primera vegada el Congrés de Drets Humans, els passats 10 i 11 de desembre de 2014, a Madrid, a la seu del Consell General de l'Advocacia Espanyola.

Dedicat a la prevenció dels maltractaments i de la tortura, el síndic va ser convidat a participar a la taula rodona sobre els mecanismes de prevenció, en la qual va explicar les funcions del Síndic com a Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, tot detallant les tasques de visita i seguiment, i també la composició de l'equip de treball, les publicacions realitzades i els assoliments aconseguits.

A la taula també hi havia Manuel Barros Llorente, responsable de la Unitat del Mecanisme Nacional de Prevenció del Defensor del Poble; Andrés García, membre de l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans de la Universitat de Barcelona, i Manuel Miranda, fiscal davant el Tribunal Constitucional.

## **5.3. Relacions d'àmbit local**

### **Conveni amb l'Ajuntament Calella**

El 21 de juliol, el síndic, Rafael Ribó, i Montserrat Candini, alcaldessa de Calella, van signar un conveni de supervisió singular. Aquest conveni s'afegeix als ja existents amb altres municipis i, com aquests, obliga el Síndic de Greuges a lliurar un informe anual a l'ajuntament objecte de conveni. Aquest informe recull tota la informació sobre la tramitació de les queixes rebudes per part de les persones residents al municipi, i també les que han adreçat altres persones no residents, però que tenen com a destinació l'ajuntament objecte de conveni.

El conveni també comporta una presència al municipi mínima anual de l'equip del Síndic responsable d'atenció ciutadana i un compromís tant de l'Ajuntament com del mateix Síndic d'agilitar al màxim la tramitació i la solució de les queixes presentades.

### **Jornades de formació amb síndics i defensors locals**

Durant el 2014 han tingut lloc a la seu del Síndic tres jornades de formació amb els síndics i defensors locals els mesos de juny, octubre i desembre.

El 3 de juny va tenir lloc la primera jornada, sobre la supervisió del Síndic de Greuges a les empreses privades que presten serveis d'interès general, en què es van analitzar les competències del Síndic de Greuges de Catalunya en aquest àmbit, i també les principals recomanacions formulades per la institució en matèria de pobresa energètica.

El 23 d'octubre es va celebrar la segona jornada, sobre la renda mínima d'inserció i les problemàtiques principals detectades en aquest àmbit pel Síndic de Greuges de Catalunya. El síndic municipal de greuges de Lleida, Josep Giné; la síndica municipal de greuges de Terrassa, Isabel Marquès, i el síndic municipal de greuges de Cornellà de Llobregat, Joan Barrera, també van ser convidats a fer ponències sobre les

principals mancances que havien detectat des de les oficines respectives.

Finalment, la tercera jornada va tenir lloc el 17 de desembre i va versar sobre el dret d'accés a la informació pública. La sessió va abordar la nova regulació sobre el dret d'accés i la transparència des de la perspectiva de la figura dels defensors, ja que coincidia amb l'entrada en vigor de la Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, en la seva totalitat i amb l'aprovació de la legislació catalana sobre transparència, bon govern i dret d'accés.

### Consulta popular a Premià de Mar

Amb motiu de la realització de la consulta per conèixer l'opinió de la ciutadania sobre la procedència d'expropiar les finques conegudes com a *Can Sanpere* al municipi de Premià de Mar, i en el marc de conveni de supervisió singular que hi ha entre aquest ajuntament i el Síndic de Greuges, el Ple de l'Ajuntament va proposar per unanimitat que la institució del Síndic exercís les funcions de Comitè de Consultes Ciutadanes, previstes en les normes municipals que regulaven la consulta esmentada.

Les funcions previstes i assumides pel Síndic van ser emetre informe respecte dels dubtes en la interpretació de la regulació de la consulta, resoldre les reclamacions presentades contra les resolucions de la Comissió de Seguiment i Control de la Consulta i resoldre les reclamacions presentades contra les decisions de l'Ajuntament de desestimar les resolucions de la Comissió de Seguiment i Control de la Consulta.

La consulta es va dur a terme sense cap incident remarcable i sota la supervisió del Síndic de Greuges.

### 5.4. Organització de jornades i formació

#### *Celebració del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura*

Amb motiu del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura, es va celebrar una jornada a la seu del Síndic organitzada per l'ACPT. El conferenciant principal va ser Djordje Alempijevic, membre del Comitè per

a la Prevenció de la Tortura del Consell d'Europa, que va exposar les qüestions relatives a l'atenció medicosanitària amb totes les garanties de les persones privades de llibertat, d'acord amb el Protocol d'Istanbul. També va intervenir Marc Antoni Broggi, president del Comitè de Bioètica de Catalunya; Jaume Antich, vocal del Col·legi d'Advocats de Barcelona; Lluïsa Domingo; representant de la Coordinadora per a la Prevenció de la Tortura, i Jaume Saura, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya i membre de l'Equip de Treball de l'ACPT. El síndic va presentar les conclusions de l'acte.

#### *Celebració del 25è aniversari de la Convenció sobre els drets de l'infant*

Amb motiu del 25è aniversari de la Convenció sobre els drets de l'infant, el 13 de novembre va tenir lloc una jornada organitzada pel Síndic, juntament amb la Taula per a la Infància i l'Adolescència a Catalunya (TIAC) i la Plataforma d'Infància de Catalunya (PINCAT).

Aprofitant la commemoració del 25è aniversari de la Convenció, la jornada tenia per objectiu analitzar alguns mites socials entorn de la infància que vulneren drets i proposar solucions. La jornada va consistir en una sessió organitzada en grups de treball que van analitzar vuit mites que vulneren drets dels infants. Les consideracions extretes de cada taller es van presentar i debatre en la sessió de la tarda en una taula rodona i un diàleg oberts al públic. L'acte va finalitzar amb una declaració final.

Cal destacar la presència a les taules rodones de Teresa Crespo, presidenta de CAPSIF; Oriol Escardíbul, professor d'Economia Política (UB); Josefa Fernández, professora titular del Departament de Treball Social i Serveis Socials (UB); Climent Giné, professor de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport (Blanquerna-URL); Anna Varderi, gerent de la Fundació d'Oncologia Infantil Enriqueta Villavecchia i representant de la FECEC; Ferran Casas, catedràtic de Psicologia Social, coordinador del Grup ERIDIQV, adscrit a l'Institut de Recerca i Qualitat de vida (UDG), i Lourdes Gaitán, doctora en sociologia, presidenta de l'associació Grupo de Sociología de la Infancia y la Adolescencia (GSIA). Les taules van ser

moderades per Joan Subirats, catedràtic de Ciències Polítiques (UAB), i per Miquel Domènech, professor de Psicologia Social (UAB).

## 5.5. Cooperació

### Marroc

L'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament es va reunir amb el Síndic de Greuges per sol·licitar la col·laboració de la institució en el Projecte d'assistència tècnica a l'Ombudsman de la Regió de Tànger-Tetuan, amb la finalitat d'acostar els serveis de l'Ombudsman als municipis rurals, a les dones i als diferents grups d'edat, en el marc del Pla Catalunya Marroc.

El projecte, que té la finalitat d'aconseguir augmentar l'accessibilitat als serveis de l'Ombudsman per part de la població rural, especialment de les dones, es preveu que compti amb l'assessorament del Síndic de Greuges de Catalunya, tant pel que fa a l'objectiu de fer la institució més coneguda com de fer-la més propera.

## 5.6. Actuacions de difusió

### Xarxes socials i Internet

La presència del Síndic a les xarxes socials durant el 2014, concretament a Twitter, ha destacat especialment pel paper cada cop més actiu assumit des de la institució i per la interacció àgil i directa amb els usuaris. En acabar l'any, el compte @sindicdegreuges registrava prop de 5.000 seguidors, uns 1.500 dels quals se'n van fer durant el 2014.

En total, el Síndic va emetre 629 piulades. El mes més prolífic, amb 145, va ser el març, en què va tenir lloc un seminari sobre drets lingüístics que es va transmetre via Twitter. Amb relació a les mencions amb consultes, el Síndic va publicar 126 piulades de resposta, normalment el mateix dia o un dia després. La piulada amb enllaç més clicada va ser sobre l'explicació inclosa a l'*Informe al Parlament* de la resolució relacionada amb l'educació inclusiva.

D'altra banda, el lloc web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat) ha registrat 79.500 visites i 56.600 usuaris,

xifres pràcticament idèntiques a les de 2013. El formulari web per presentar queixes ha estat el segon mètode més usat (amb 4.300 registres), darrere del presencial, amb relació a les queixes tramitades.

Els dies en què el web va rebre més visites van coincidir amb la presentació de l'*Informe al Parlament* i l'*Informe sobre els drets dels infants*, al febrer i al novembre, respectivament. Els termes més cercats van ser el projecte Castor, l'*Informe sobre malnutrició* i la pobresa energètica.

### Visites de centres escolars i universitaris

El Síndic rep habitualment la visita de grups d'estudiants interessats a conèixer el funcionament de la institució. La majoria de sessions es fan a la seu del Síndic, al passeig de Lluís Companys, de Barcelona, encara que excepcionalment també se'n fan al mateix centre. Bàsicament, s'adrecen a alumnes de secundària i dels últims cursos de primària, però també s'atenen visites d'estudiants universitaris i d'estudis de postgrau, i grups de centres i entitats socials que hi estan interessats. La majoria de centres acostumen a repetir la visita cada any.

El 2014 han visitat el Síndic les escoles i els instituts següents, procedents de tot Catalunya: SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; Escola Municipal del Treball de Granollers (diversos grups); Escola Mare de Déu del Coll, de Barcelona; Institut Alexander Galí, de Sant Pere de Ribes; Institut Fort Pius, de Barcelona, i IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei. El síndic, Rafael Ribó, també ha visitat i explicat la tasca que fa a l'Escola Cintra, de Barcelona, i a l'Institut del Vern, de Lliçà de Vall.

Pel que fa a les xerrades adreçades a estudiants de centres per a adults i universitaris, el 2014 han passat per la institució els alumnes del Màster en Gerència Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú, estudiants de la Birmingham School of the Built Environment (sobre temes d'habitatge), alumnes de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona i de la Facultat de Ciències Polítiques de la Universitat Pompeu Fabra.

També s'ha fet una xerrada als alumnes del Consorci de Normalització Lingüística de Sant Sadurní d'Anoia, coincidint amb l'inici del curs 2014-2015.

## ■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

## ÍNDIX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2014	17
2. Actuacions tramitades el 2014	17
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic	18
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de polítiques socials	19
4.1. Educació i recerca	19
4.2. Infància i adolescència	19
4.3. Salut	19
4.4. Serveis socials	20
4.5. Treball i pensions	20
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit d'administració pública i tributs	20
5.1. Administració pública	20
5.2. Tributs	20
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de polítiques territorials	21
6.1. Medi ambient	21
6.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	21
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de consum	21
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	22
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de cultura i llengua	22
10. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2014 en l'àmbit de discriminació	22
11. Situació de les queixes i actuacions d'ofici el 31 de desembre de 2014	22
12. Queixes i actuacions d'ofici en tramitació el 31 de desembre de 2014	23
13. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2014	23
14. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	24
15. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2014	25
16. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2014	26

17. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2014	26
18. Promotors de queixes tramitades segons gènere i matèria	27
19. Queixes tramitades durant el 2014 per gènere	28
20. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes tramitades el 2014	28
21. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2014	29
22. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	29
23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2014	30
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2014	32
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2014	33
25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2014	34
25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2014	47
25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2014	48
25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2014	48
25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2014	49
25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2014	49
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2014	49
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2014	50
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2014	51
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2014	52
29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2014	52
29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2014	53
29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2014	53

29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2014	53
29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2014	54
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2014	54
31 Institucions a les quals es trasllada la queixa	55
31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	55
31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensor estatal i autonòmics	55
31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	56
31.4. Nombre de trasllats de queixes a defensors universitaris	56
31.5. Nombre de trasllats de queixes a altres defensors	56
32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	57
33. Compromisos adquirits en la carta de serveis	58
34. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	59
35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2014	61
36. Coneixement del Síndic de Greuges	65
37. Valoració del Síndic de Greuges	65