



# INFORME AL PARLAMENT 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# INFORME AL PARLAMENT 2018

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2019  
Informe al Parlament 2018  
ISSN: 2014-7252 (versió electrònica)  
Maquetació: Síndic de Greuges

Disseny original: America Sanchez  
Foto portada: © Pixabay



# ÍNDIX GENERAL

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| <b>CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS</b> | 7 |
|-------------------------------------------|---|

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2018</b> | 19 |
|----------------------------------------------------------------------|----|

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 2.1. DADES PER MATÈRIA                             | 23 |
| 2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS                       | 31 |
| 2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES               | 35 |
| 2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ                           | 39 |
| 2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES     | 42 |
| 2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES    | 81 |
| 2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC | 86 |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| <b>CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS</b> | 91 |
|---------------------------------------------------|----|

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| <b>3.1. POLÍTIQUES SOCIALS</b> | 95 |
|--------------------------------|----|

#### 3.1.1. Salut

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| ▪ Copagament de medicaments i col·lectius exempts d'aportació econòmica    | 97  |
| ▪ Universalització de l'assistència sanitària                              | 100 |
| ▪ Atenció primària: demores en l'accessibilitat i lliure elecció del metge | 102 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                       | 104 |

#### 3.1.2. Serveis socials

|                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ▪ La renda garantida de ciutadania                                                    | 107 |
| ▪ L'accessibilitat: qüestions diverses tractades en les queixes sobre aquesta matèria | 111 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                  | 114 |

#### 3.1.3. Treball i pensions

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ▪ Cursos subvencionats pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i no publicats com a tals | 117 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

#### 3.1.4. Infància

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| ▪ Els drets dels infants | 121 |
|--------------------------|-----|

#### 3.1.5. Discriminació

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| ▪ Delictes d'odi i límits a la llibertat d'expressió                    | 123 |
| ▪ Topless i nudisme com a manifestació del principi de no-discriminació | 125 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                    | 128 |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| <b>3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS</b> | 129 |
|---------------------------------------------|-----|

#### 3.2.1. Administració pública

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ▪ Transparència i dret d'accés a la informació pública                                         | 131 |
| ▪ Les notificacions electròniques en el procediment sancionador de trànsit                     | 134 |
| ▪ La protecció de dades personals                                                              | 137 |
| ▪ L'aplicació de mesures de discriminació positiva en l'accés temporal a l'Administració local | 140 |

|                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2.2. Tributs                                                                                                                        |     |
| ▪ Els límits d'inembargabilitat: el dret a una vida digna                                                                             | 142 |
| ▪ El dret a la seguretat jurídica                                                                                                     | 145 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 148 |
| <b>3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS</b>                                                                                                   | 153 |
| 3.3.1. Medi ambient                                                                                                                   |     |
| ▪ Els alts nivells de contaminació de l'aire a Barcelona i la seva conurbació: mesures adoptades per les administracions              | 155 |
| ▪ La contaminació acústica: la permissivitat de l'Administració i la imposició de taxes dissuasives.                                  | 157 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 159 |
| 3.3.2. Urbanisme i mobilitat                                                                                                          |     |
| ▪ L'afectació de l'urbanisme en els drets dels particulars                                                                            | 163 |
| ▪ La connectivitat dels nuclis rurals.                                                                                                | 166 |
| ▪ La dimensió humana de l'urbanisme                                                                                                   | 168 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 170 |
| 3.3.3. Habitatge                                                                                                                      |     |
| ▪ El rescat bancari i la SAREB                                                                                                        | 171 |
| ▪ La manca d'un pla de xoc per resoldre les situacions d'emergència social.                                                           | 173 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 176 |
| <b>3.4. CONSUM</b>                                                                                                                    | 177 |
| ▪ El subministrament elèctric i el bo social.                                                                                         | 179 |
| ▪ Les pràctiques de cobrament de deutes dels subministraments bàsics.                                                                 | 182 |
| ▪ L'alta del servei de subministrament d'aigua                                                                                        | 184 |
| ▪ La manca d'actuació de les administracions amb relació al top manta                                                                 | 187 |
| ▪ Actes i comportaments incívics en el transport públic                                                                               | 189 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 191 |
| <b>3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA</b>                                                                                            | 197 |
| ▪ Suïcidis als centres penitenciaris de Catalunya                                                                                     | 199 |
| ▪ Denegació de permisos penitenciaris a persones estrangeres en situació irregular.                                                   | 202 |
| ▪ Seguretat ciutadana als barris i pobles de Catalunya.                                                                               | 205 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 208 |
| <b>3.6. PARTICIPACIÓ</b>                                                                                                              | 219 |
| ▪ Llibertat d'expressió, llaços grocs i altres elements reivindicatius                                                                | 221 |
| ▪ Dret de vot de col·lectius determinats.                                                                                             | 223 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 227 |
| <b>3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA</b>                                                                                           | 231 |
| ▪ L'exigència d'acreditació del nivell B2 en tercera llengua en finalitzar els estudis universitaris de grau en condicions d'equitat. | 233 |
| ▪ Dificultats en el procés de preinscripció i matrícula universitàries                                                                | 235 |
| ▪ El model lingüístic del sistema educatiu de Catalunya                                                                               | 238 |
| ▪ Actuacions d'ofici                                                                                                                  | 240 |

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC</b> | 241 |
| <b>4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES</b>                                       | 244 |
| ▪ Polítiques socials                                                     | 244 |
| ▪ Administració pública i tributs                                        | 266 |
| ▪ Polítiques territorials                                                | 277 |
| ▪ Seguretat ciutadana i justícia                                         | 288 |
| ▪ Consum                                                                 | 292 |
| ▪ Cultura i llengua                                                      | 302 |
| <b>4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES</b>                                    | 305 |
| ▪ Polítiques socials                                                     | 305 |
| ▪ Administració pública i tributs                                        | 307 |
| ▪ Consum                                                                 | 315 |
| ▪ Seguretat ciutadana i justícia                                         | 316 |
| ▪ Cultura i llengua                                                      | 316 |
| <b>4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ</b>                     | 317 |
| <b>CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ</b>                      | 319 |
| <b>5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL</b>                              | 321 |
| <b>5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL</b>                                    | 326 |
| <b>5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI</b>         | 326 |
| <b>5.4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ</b>                          | 327 |
| <b>ÍNDIX DE TAULES I GRÀFICS</b>                                         | 329 |



## ■ CONSIDERACIONS GENERALS



## CONSIDERACIONS GENERALS

L'Informe 2018 del Síndic de Greuges de Catalunya recull tota la activitat duta a terme per la institució i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants en un any que ha continuat marcat pel context polític del país, principalment pel que fa a la intervenció del Govern de la Generalitat, per aplicació de l'article 155 de la Constitució, fins al mes de maig. Així mateix, l'any acaba amb sis membres de l'anterior govern, la presidenta del Parlament de l'anterior legislatura i dos dirigents de la societat civil en presó provisional, acusats, entre d'altres, d'un delictes de rebel·lió, motiu pel qual seran jutjats properament. En aquest context, el Síndic va presentar el mes de maig un nou informe sobre la desproporció penal aplicada al conflicte polític, a més de l'aplicació del 155, que va ser debatut en el Ple del Parlament el mes de novembre. D'altra banda, arran de la vaga de fam de quatre dels presos, que es va perllongar durant tres setmanes, el Síndic va intervenir per raons humanitàries el mes de desembre per demanar-ne la finalització.

Aquest informe anual és el darrer que presenta el Síndic dins del mandat pel qual va ser escollit en sessió plenària del Parlament de Catalunya el 10 de febrer de 2010. A partir de l'1 de març de 2019, quan es compleixin nou anys de la presa de possessió del síndic, caldrà iniciar els tràmits per a l'elecció d'un nou síndic o síndica, d'acord amb els termes de l'article 8 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Seguint la sistemàtica dels darrers anys, i tal com estableix la Llei del Síndic, a aquest capítol de consideracions generals el segueix un segon capítol de dades estadístiques, en què es reflecteixen les actuacions del Síndic tant pel que fa a les dades d'enguany com en relació amb anys anteriors, i tant amb caràcter absolut com segregades per matèries, origen geogràfic, perfil de les persones usuàries, administracions afectades, etc.

El tercer capítol relata, per matèries, les actuacions més significatives d'enguany, alhora que reflecteix algunes queixes a tall d'exemple i dona compte de totes les

actuacions d'ofici obertes en cadascuna de les àrees. A continuació, tal com estableix la Llei del Síndic, es relacionen totes i cadascuna de les resolucions del Síndic que no han estat acceptades per l'Administració, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. Com a novetat d'enguany, aquest apartat s'ha ampliat amb dades relatives a les modalitats de compliment de les resolucions del Síndic. L'informe conclou amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió del Síndic.

Aquest informe sobre la tasca anual del Síndic de Greuges s'ha de considerar complementat pels tres altres informes anuals que, per manament legal, la institució presenta al Parlament de Catalunya. Tota la informació de l'àmbit de la infància i l'educació està recollida en l'*Informe sobre els drets dels infants*, que es va lliurar al Parlament el dia 20 de novembre de 2018 i que es pot consultar íntegrament en el web de la institució ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia\\_18\\_def.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia_18_def.pdf)). Així mateix, l'activitat i les recomanacions formulades com a Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura queden reflectides en l'informe corresponent, que es va lliurar al Parlament el 28 de desembre de 2018 i que també es pot consultar en el web de la institució ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5877/Informe%20MCPT%202018\\_cat.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5877/Informe%20MCPT%202018_cat.pdf)).

Finalment, i en compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que atribueix al Síndic la competència específica per avaluar-ne el compliment, el 23 de juliol de 2018 es va presentar al Parlament de Catalunya el tercer informe anual d'avaluació de la Llei ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5526/Informe%20transparencia\\_17\\_cat\\_def\\_reduit.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5526/Informe%20transparencia_17_cat_def_reduit.pdf)).

En qualsevol cas, l'informe recull una breu síntesi de les principals recomanacions de l'àrea d'infància i educació (cap.III, ap. 7) i enumera les 47 visites a equipaments on hi ha persones privades de llibertat que s'han fet com a MCPT (cap.III, ap. 30). També es fa una referència a l'activitat del Síndic en matèria de transparència i dret d'accés a la informació pública (cap.III, ap. 10). Més

endavant, en aquest mateix capítol, es fa una referència a altres informes monogràfics lliurats al Parlament al llarg d'aquest any.

El detall de totes les actuacions i les recomanacions del Síndic es pot trobar a les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2018 (<https://seu.sindic.cat/Resolucions/ClientWeb/SinRes2017.html>).

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 2018 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

## PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Enguany, les queixes al voltant de la protecció de drets socials han tornat a repuntar per primer cop en molts anys i tornen a constituir el primer bloc de queixes que rep la institució del Síndic, amb un 32% de les queixes iniciades durant l'any. L'any ha estat especialment dur per a les persones que es troben en risc d'exclusió social i mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona planteja diversos problemes relacionats entre si que l'aboquen a una situació d'emergència social i greu vulnerabilitat. A més, cal fer notar que la major part de queixes en aquests àmbits han estat presentades per dones, sovint amb infants a càrrec o amb cura de persones dependents, la qual cosa palesa el biaix de gènere que té l'exclusió social.

Entre les qüestions al voltant dels drets socials tractades pel Síndic durant 2018 n'hi ha algunes que destaquen per volum de queixes i per rellevància en l'afectació de drets. Una, en positiu, és la recuperació de l'accés universal al Sistema Nacional de Salut a partir de la derogació del Reial decret llei (RDL) 17/2012). En canvi, en negatiu, hi ha la gestió del dret a una renda garantida de ciutadania en aplicació de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, i les dificultats per fer efectiu el dret a un habitatge digne i assequible.

En l'àmbit del **dret a la salut**, cal expressar la satisfacció del Síndic amb la publicació de l'RDL 7/2018, de 27 de juliol, sobre l'accés universal al Sistema Nacional de Salut, que

reverteix l'RDL 16/2012. Així mateix, el mes d'octubre el Govern de l'Estat desistia del recurs d'inconstitucionalitat presentat contra la Llei catalana 9/2017, d'universalització de l'assistència sanitària.

Amb aquestes passes es fa efectiu el que assenyala l'exposició de motius de l'RDL 7/2018: l'accés al Sistema Nacional de Salut en condicions d'equitat i d'universalitat com a dret de tota persona. La garantia de l'exercici d'aquest dret i la protecció efectiva de la salut de la ciutadania té encara més importància quan els que es veuen privats d'una assistència sanitària normalitzada són col·lectius d'una vulnerabilitat especial, amenaçats amb l'exclusió social, com és el cas de la població estrangera no registrada ni autoritzada a residir a l'Estat espanyol.

En efecte, l'RDL, en la línia de les recomanacions del Síndic i de l'informe presentat per la institució el mes de maig d'enguany, desvincula l'assegurament a l'afiliació a la Seguretat Social i es vincula a la residència habitual en territori espanyol, que esdevé l'element clau per reconèixer l'accés al dret a la sanitat, de manera que tornen a ser titulars del dret a la protecció de la salut i a l'atenció sanitària totes les persones amb nacionalitat espanyola i les persones estrangeres que tinguin establerta la seva residència en territori espanyol, sense discriminacions.

Pel que fa a la **renda garantida de ciutadania**, l'informe de l'any passat es feia ressò de l'aprovació i entrada en vigor de la Llei 14/2017, de 20 de juliol. En el seu primer any de vigència, el Síndic ha rebut centenars de queixes relatives a denegacions de la renda o la prestació complementària i s'ha reunit amb la plataforma que va impulsar la Llei. Les deficiències que ha detectat el Síndic són nombroses i variades, tal com es detalla en l'apartat corresponent del capítol 3 d'aquest informe, incloent-hi mancances significatives en la informació que es facilita a les persones interessades sobre les diferents prestacions que preveu la Llei, la renda garantida de ciutadania i les prestacions complementàries als ajuts, les pensions i les prestacions estatals, en particular pel que fa a la modalitat de prestacions complementàries a ajuts i pensions diferents de les pensions no contributives.



Aquestes deficiències es manifesten, per exemple, en el fet que s'hagi arbitrat una sol·licitud única per als dos tipus de prestacions i que no s'identifiqui d'entrada quina és la prestació que s'està tramitant. Les llacunes en la informació també es palesen en les resolucions administratives que es dicten en aquests procediments, cosa que és particularment greu quan es denega la prestació, perquè les persones desconeixen quins són els elements de judici que ha tingut en compte l'òrgan gestor per resoldre en un sentit determinat, com ara els ingressos o recursos econòmics computats, el nombre de membres de la unitat de convivència, etc.

Així mateix, s'han detectat demores importants en la resolució dels procediments. Tot indica que la posada en marxa d'aquests procediments no va anar acompanyada de mesures adequades per atendre el volum de sol·licituds que es va generar. Val a dir, però, que en els darrers mesos de l'any les queixes per aquest motiu han disminuït substancialment i les dades aportades per l'Administració indiquen que el temps d'espera s'ha reduït molt.

Finalment, resulta una mancança rellevant la inexistència, més d'un any després de l'entrada en vigor de la Llei, del seu reglament de desplegament. Aquest desplegament és necessari, per exemple, per assignar i clarificar les competències i les funcions concretes dels diversos òrgans i serveis, per definir amb detall el procediment de tramitació de les sol·licituds, i per fer efectiva la possibilitat de concessió de la prestació en els supòsits d'excepcionalitat que haurien de permetre atendre situacions no cobertes inicialment per la Llei.

Les vulneracions del **dret a un habitatge digne** continuen sent una constant en la nostra societat i això s'ha traduït enguany en un augment extraordinari de les queixes en aquest matèria, sobretot pel que fa a la inadequada resposta de les administracions davant desnonaments de persones vulnerables, entre altres raons, per la manca d'un parc d'habitatges social suficient i pel col·lapse de les meses d'emergència residencial.

Respecte de la primera qüestió, l'informe monogràfic presentat el mes de febrer

d'enguany posa el focus en el paper de la SAREB en la dotació d'un parc d'habitatge social suficient. Com és sabut, la creació de la SAREB tenia com a objectiu que el sector financer li pogués transferir tots els seus actius immobiliaris devaluats, de manera que pogués comercialitzar-los per recuperar-ne, per a la hisenda pública, el màxim possible. Incomprensiblement, el legislador no va preveure cap obligació de destinar a polítiques socials una part d'aquests immobles. Actualment, la SAREB és una de les immobiliàries amb més propietats de sòl d'Espanya i algunes de les principals ubicacions dels seus actius immobiliaris són a Catalunya.

No obstant l'anterior, la SAREB ha mostrat una voluntat molt escassa de contribuir a resoldre les dificultats per accedir a un habitatge assequible i el Síndic considera que el Govern de l'Estat hauria de legislar sobre l'obligació de la SAREB de cedir almenys un 30% dels seus habitatges per destinar-los al lloguer social.

D'altra banda, les queixes rebudes enguany constaten un increment significatiu de les situacions d'emergència social i econòmica. Es tracta de situacions greus i sobrevingudes de pèrdua de l'habitatge habitual, principalment com a conseqüència de procediments judicials de desnonament, que requereixen una resposta immediata de l'Administració.

Les meses d'emergències estan desbordades per l'increment de les necessitats d'habitatge i els terminis de resolució són excessivament llargs. Alhora, la demora excessiva en l'assignació d'un habitatge després que la mesa hagi dictat una valoració favorable, sobre la qual ja va advertir el Síndic l'any passat, lluny de solucionar-se, s'ha incrementat. En vista d'això, el Síndic considera improrrogable l'aprovació d'un pla de xoc per donar solució a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge o altres causes greus de necessitat d'habitatge.

També cal tenir present en el cas dels desnonaments la perspectiva de gènere, no debades dues terceres parts de les queixes presentades en aquesta matèria corresponen a dones, la majoria amb infants a càrrec. També el col·lectiu de persones amb

discapacitat està especialment afectat per aquesta situació, fins al punt que un 10% de les intervencions per desnonaments corresponen a persones d'aquest col·lectiu.

## TERRITORI I CONSUM

Amb signes de recuperació econòmica i més disponibilitat de recursos per part de les administracions públiques, comença a proliferar l'execució d'obres públiques i privades. En alguns casos, les primeres no tenen prou en compte les afectacions a drets individuals, particularment de les persones veïnes, i es fan sense prendre's seriosament la fase de consulta i participació. Els perjudicis i les molèsties poden ser inevitables, i en alguns casos s'han d'assumir en tant que l'interès general ho requereix, però cal la màxima diligència en la planificació i la gestió per evitar-los al màxim i fer-ne possible la convivència.

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

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

El Síndic considera que aquestes mesures són necessàries, per bé que cal tenir present algunes necessitats específiques, en forma d'exempcions, com ara persones jubilades o amb mobilitat reduïda que no puguin fer

front a la compra d'un nou vehicle. Alhora, són insuficients i cal seguir potenciant altres mesures com ara l'ús de la bicicleta, del *car pooling*, l'ús de vehicles d'energies alternatives, la millora de la connexió en la xarxa de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona, el tancament de l'accés de les zones de la ciutat més contaminades, la creació d'un peatge de congestió, etc.

En l'àmbit dels **subministraments bàsics**, entesos com a dret, hi ha hagut dues qüestions que han preocupat especialment el Síndic durant 2018. D'una banda, les dificultats pràctiques per a l'accés al bo social de l'electricitat, que ja apuntava l'informe de l'any passat. De l'altra, les queixes per assetjament d'empreses de recobriment de deutes de subministraments envers persones vulnerables.

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

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

D'altra banda, el Síndic ha rebut queixes per les **pràctiques de gestió de cobrament de deutes de subministraments bàsics** que porten a terme agències de recobriment que actuen per compte d'empreses subministradores, amb relació a persones que es troben en situació de pobresa energètica. Aquestes queixes relaten assetjament telefònic i recepció d'escrits de reclamació del deute, amb l'advertiment de la

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

### TRANSPARÈNCIA I DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

Un dels desplegaments normatius més rellevants de l'any ha estat l'entrada en vigor, el 25 de maig de 2018, del Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la **protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals** i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD). A partir d'aquest moment, qualsevol disposició recollida en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), o qualsevol altra norma que pugui entrar en contradicció amb el règim establert en l'RGPD queda automàticament desplaçada pel seu contingut, atesa l'aplicabilitat directa dels reglaments comunitaris.

Això no obstant, atès que molts dels preceptes de l'RGPD es remeten al desplegament que puguin fer-ne els estats membres de la Unió Europea, l'Estat espanyol ha tramitat un projecte de llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals per adaptar el dret intern al model establert en el reglament comunitari. El proppassat 6 de desembre, el BOE va publicar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Com s'explica en l'apartat corresponent, enguany el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb la publicació o difusió del nom i cognom de manera conjunta, en alguns casos, amb el DNI. Si bé a les queixes que han arribat a la institució no els era aplicable l'RGPD, el Síndic les ha volgut examinar d'acord amb els principis i les bases jurídiques que en legitimen el tractament, que estan

recollits en el reglament esmentat, perquè les situacions que plantegen no són casos aïllats i es poden reproduir sota la vigència de la nova normativa.

Així mateix, aquesta normativa pot entrar en col·lisió amb la Llei 19/2014, de **transparència i accés a la informació**, l'avaluació de la qual correspon al Síndic de Greuges per mandat del mateix text normatiu. En efecte, entre els límits legals al dret d'accés, aquell amb el qual entra en col·lisió amb més freqüència és el dret a la protecció de dades personals. Fora dels casos en què, d'acord amb la Llei, les dades no són accessibles sense consentiment del titular (dades especialment protegides i relatives a la comissió d'infraccions) i aquelles que es consideren accessibles amb caràcter general (dades identificatives relacionades amb l'organització i el funcionament de l'Administració), l'Administració ha de ponderar ambdós drets per determinar si ha de prevaler el dret a accedir a les dades o bé el dret a mantenir-ne la confidencialitat.

En l'informe d'avaluació de juliol de 2018, el Síndic va destacar que, transcorreguts tres anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, la percepció era d'un cert alentiment en el desplegament i l'aplicació. Així, moltes de les mancances detectades l'any 2017 en cadascun dels àmbits regulats en la Llei continuaven, en termes generals, en una situació similar un any després. A aquesta percepció d'alentiment en el desplegament de la Llei, no hi és aliena l'excepcional situació institucional viscuda a Catalunya els anys 2017 i 2018, que ha tingut incidència sobretot en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, amb l'endarreriment d'iniciatives que requerien impuls polític, però que també ha afectat derestructura la resta d'administracions, tenint en compte el paper de referència que ha de tenir la Generalitat en l'elaboració de continguts previstos en la Llei i de cooperació en el desplegament.

La percepció d'alentiment, però, va més enllà d'aquesta circumstància excepcional, perquè es constata que, a mesura que s'avança en l'estructuració dels elements més bàsics de la Llei, es fa més evident que els instruments més complexos no es desplegaran de manera general a totes les administracions si no es reforcen les actuacions de col·laboració i suport entre elles.

## LLIBERTAT D'EXPRESSIÓ I PARTICIPACIÓ POLÍTICA

Enguany hi ha hagut un increment significatiu de les sol·licituds d'intervenció del Síndic en l'àmbit dels drets civils i polítics; moltes vinculades a les manifestacions i vulneracions de la llibertat d'expressió o a la neutralitat dels espais públics. El debat sobre els **límits de la llibertat d'expressió** ha estat molt present en la societat catalana al llarg de l'any 2018 i el Síndic s'hi ha pronunciat en ocasió de queixes i actuacions d'ofici sobre diverses manifestacions d'aquest dret fonamental. El punt de partida en tots els casos és, com ha assenyalat el Tribunal Europeu de Drets Humans, que “la llibertat d'expressió constitueix un dels pilars fonamentals d'una societat democràtica i les restriccions previstes en l'article 10.2 del Conveni europeu s'han de justificar únicament en situacions que presenten una gravetat particular”.

Una de les controvèrsies més agudes viscudes enguany al voltant dels límits a la llibertat d'expressió ha estat l'exhibició de diversos tipus de cartells reivindicatius, fotografies, banderes, llaços i altres tipus d'elements de color groc a les façanes de residències individuals i a les parets, tanques, reixes, terra, entre d'altres, d'espais públics. Així mateix, alguns edificis de l'Administració autonòmica i local han exhibit cartells reivindicatius, fotografies, banderes, llaços i altres elements del mateix color, bé a les façanes o balconades, bé a les dependències en què es presta l'atenció al públic.

En aquest marc, el Síndic considera que l'Administració no pot limitar l'exercici del dret a la llibertat d'expressió més enllà de les excepcions legalment establertes, però sí que té el deure d'intervenir per regular, no prohibir, alguns dels aspectes relacionats amb aquestes expressions en la mesura que afecten el gaudi d'altres drets també protegits per l'ordenament. Tenint en compte que el dret a reunir-se i manifestar-se lliurement en els espais públics és un dret fonamental àmpliament garantit per l'ordenament jurídic, qualsevol restricció o limitació al seu lliure exercici s'ha d'interpretar de manera restrictiva. Addicionalment, es tracta de drets emparats per la reserva de llei orgànica, de manera que només es poden limitar en els casos habilitats legalment.

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

Una altra potencial transgressió a la llibertat d'expressió són les denúncies per **delicte d'odi** amb relació a determinades actuacions i expressions de persones que han manifestat la seva protesta o rebuig per l'actuació policial de l'1 d'octubre de 2017. A parer d'aquesta institució, sota cap concepte raonable es pot entendre que els cossos o les forces de seguretat es puguin considerar un grup vulnerable susceptible de ser víctima d'un delicte d'aquesta naturalesa.

Sobre la restricció a la llibertat d'expressió i la penalització d'expressions legítimes, Amnistia Internacional també ha publicat un estudi recent que posa de manifest l'ús abusiu de les disposicions antiterroristes. L'estudi exposa els casos en què les autoritats judicials utilitzen l'article 578 del Codi penal per reprimir les expressions de caràcter polític, sobretot en les xarxes socials i la comunitat artística. L'estudi conclou que l'impacte de l'article esmentat té efectes devastadors per a les persones: des de quantioses multes fins a llargs períodes d'exclusió del sector públic passant per penes de presó.

Encara en relació amb la llibertat d'expressió, en aquest cas afectada per certa manca de perspectiva de gènere per part de l'Administració, el Síndic ha rebut desenes de queixes relatives a **indumentària i espai públic**, com ara el topless a les piscines municipals o el nudisme a les platges.

La indumentària, com a forma d'exercici de la llibertat d'expressió, només pot tenir limitacions prescrites per llei, adreçades a assolir un objectiu legítim d'acord amb el dret internacional, i que siguin necessàries i proporcionades per assolir aquest propòsit.



Hi ha pràctiques relatives a la indumentària, com ara el topless a les platges, que estan àmpliament acceptades socialment, i la seva prohibició en contextos similars, com ara a les piscines públiques, suposa una restricció injustificada i desproporcionada sobre la llibertat d'elecció de les dones. A més, té caràcter de discriminació per raó de gènere perquè és un tipus de normativa que afecta només les dones.

Per tant, en el cas del topless, hi ha una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany i que només fan referència a les dones, quan la indumentària, com a forma d'exercici de la llibertat d'expressió, només pot tenir limitacions proporcionals que estiguin prescrites per normes de rang de llei i estiguin basades, entre d'altres, en raons de salut o moral pública. Per tant, no hi hauria d'haver obligacions legals o socials que suposin cap tipus de discriminació com a conseqüència, per exemple, de tradicions religioses o culturals.

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

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

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

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

preparació d'una proposta del Pla nacional de drets humans.

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

## INFORMES EXTRAORDINARIS

Una de les activitats més rellevants del Síndic de Greuges, pel seu abast, és l'elaboració d'informes monogràfics extraordinaris, que se sumen als quatre informes periòdics, de caràcter anual, que encomanen a la institució la Llei del Síndic i la Llei de transparència. Aquesta activitat extraordinària ha anat prenent carta de naturalesa en els darrers anys i ha deixat de ser esporàdica o puntual per esdevenir una part central de les funcions de la institució. El format d'informe extraordinari permet analitzar en profunditat temes que no es poden tractar amb prou amplitud en queixes individuals. A banda de la seva difusió pública, els informes es registren al Parlament de Catalunya i són objecte de debat en la Comissió del Síndic. Enguany, s'han elaborat i registrat en seu parlamentària vuit informes extraordinaris:

- *El dret a l'habitatge: qüestions urgents. Febrer 2018*
- *Projecte Castor: Bases per a una auditoria. Març 2018*
- *Informe sobre la universalització de l'assistència sanitària. Maig 2018*
- *La vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques en ocasió de la reacció penal a l'1-O i l'aplicació de l'article 155 CE. Maig 2018*
- *El augment dels conflictes en matèria ambiental i urbanística a Catalunya. Juny 2018*
- *El pluralisme a les escoles de Catalunya com a garantia del no-adoctrinament. Juliol 2018*
- *La situació dels infants migrants sense referents familiars a Catalunya. Setembre 2018*
- *La sindicatura municipal com a Ombudsman independent. La situació a Catalunya. Desembre 2018*

Tots aquests informes es poden trobar en el web del Síndic i de la majoria se'n dona compte al llarg del capítol 3 d'aquest informe anual.

## REFLEXIÓ FINAL

La finalització del mandat del Síndic és una ocasió immillorable per apuntar algunes qüestions que constitueixen reptes de futur en la consecució dels drets a Catalunya. Sense ànim d'exhaustivitat, es poden esmentar:

- La lluita contra la desigualtat social i econòmica, especialment d'alguns col·lectius com ara els infants i les persones que pertanyen a minories.
- La consideració de l'habitatge com a dret fonamental i no només com a objecte econòmic, de manera que realment es faci efectiu l'accés universal a un habitatge digne i assequible.
- La igualtat d'oportunitats en l'educació i el combat contra la segregació com a instrument per garantir aquesta igualtat.
- La garantia dels drets de les persones migrants, sigui per causa econòmica o per refugi, amb una incidència especial dels infants que arriben al nostre país sense referents familiars.
- La garantia de la condició dels infants com a ciutadans de ple dret amb capacitat d'informar-se i participar de la vida social i política.
- La visibilització i lluita contra la violència masclista i LGTBIfòbica.
- La visibilització i lluita contra el maltractament i l'abús sexual infantils.
- La reducció substancial dels nivells de contaminació atmosfèrica de les nostres ciutats, des d'un enfocament del dret a la salut de les persones.
- El futur dels joves del nostre país en un entorn de precarietat laboral i degradació dels estudis superiors amb la consegüent fuga de talents.

- L'afectació als drets de les noves tecnologies i l'abast d'aquests drets en l'espai digital, tenint en compte qüestions com ara la protecció de les dades personals o el gap tecnològic entre generacions.

- La consideració del territori com un patrimoni que cal preservar com a dret individual i col·lectiu de la nostra generació i de les que han de venir.

- El dret de totes les persones de la nostra societat a participar activament i sense restriccions en les decisions polítiques i a facilitar-los aquesta participació.

Per tot això, el Síndic de Greuges torna a encoratjar el Parlament i l'executiu a impulsar mesures per anar abordant progressivament aquests reptes.

Així mateix, el Síndic valora positivament la bona predisposició que tenen totes les administracions i empreses amb qui es relaciona, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat als suggeriments.

Cal tenir present que enguany s'ha tornat a superar amb escreix el llindar de les 10.000 queixes iniciades durant l'any a la institució de més de 14.000 persones (perquè algunes queixes tenen caràcter col·lectiu) i que se n'han tramitat més de 15.000. Comptant les consultes formulades i les actuacions d'ofici iniciades per la institució (267), s'han tramitat 26.000 expedients al llarg de l'any.

També cal posar en valor el fet que el Síndic no ha apreciat situacions greus d'obstaculització de la seva tasca per part de cap administració ni empresa, malgrat que cal reconèixer que la intervenció de la Generalitat per part del Govern de l'Estat durant la primera meitat de l'any ha alentit la tramesa de respostes, sobretot pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic.

En aquest punt, és positiu que el percentatge de resolucions acceptades per l'ens destinatari de manera total o parcial superi el 97% de les emeses per aquesta institució. De fet, només un 2,4% de les resolucions han estat rebutjades per l'Administració, mentre que en un altre 25,1% han estat acceptades només parcialment. Cal assenyalar, però, que aquests percentatges són superiors als

de l'any anterior i que, per tant, encara hi ha marge de millora per part de les administracions a l'hora d'acceptar els suggeriments del Síndic.

Tant pel que fa a la tramitació com a l'acceptació de les recomanacions, el Síndic continuarà treballant per millorar aquestes dades. Des del primer punt de vista, la seu electrònica ja és una realitat a ple rendiment, que, amb més de 15.000 accessos, ha triplicat les dades de l'any anterior. La tramitació electrònica ja és la principal via de comunicació amb la ciutadania, sempre respectant els drets de les persones que tenen dificultats amb els mitjans electrònics.

Entre els reptes que té plantejats el Síndic no és menor el d'assolir una major difusió i presència de la institució entre la població i ser àmpliament conegut com a garant de drets. En l'apartat institucional es dona compte de les visites del síndic i els seus adjunts a diversos punts del territori al llarg de l'any. Així mateix, són freqüents les reunions a la seu de la institució i al territori amb actors socials rellevants per tractar la situació dels drets que els afecten.

Durant el 2018, el servei territorial d'atenció a les persones ha efectuat 136 desplaçaments i ha visitat 105 municipis diferents. Com en anys anteriors, les queixes rebudes enguany

per mitjà del servei itinerant d'atenció a les persones superen el 10% del total de la institució.

També s'ha reprès la signatura de convenis de supervisió singular amb ajuntaments, en la mesura que el Síndic de Greuges té una dimensió local, com a ombudsman, molt important. No debades més de la meitat de les queixes presentades i tramitades s'han referit a l'Administració local, la immensa majoria en relació a ajuntaments. Així doncs, s'han signat dos nous convenis de supervisió (Cerdanyola del Vallès i Cervera) fins arribar als 36 convenis vigents.

Alhora, és voluntat de la institució continuar treballant en estreta col·laboració amb tots els actors rellevants, incloent-hi els síndics locals i universitaris, els defensors autonòmics i el Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans.

Aquestes millores i el treball en xarxa permetran mantenir i incrementar la bona valoració que tenen de la institució les persones que s'hi apropen. Una valoració positiva que només és possible gràcies a la professionalitat i vocació de servei de l'equip humà que integra el Síndic de Greuges de Catalunya, al qual cal agrair un any més el seu servei i la seva dedicació.





## ■ LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES



## 2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2018

Aquest capítol presenta les dades més significatives de l'activitat funcional del Síndic de Greuges per al 2018. L'objectiu és presentar de manera sintètica les actuacions més rellevants que s'han iniciat a la institució. Les dades recullen totes les queixes iniciades entre l'1 de gener de 2018 i el 31 de desembre de 2018. També s'indiquen les actuacions tramitades, que són les que s'han treballat en el decurs de l'any, independentment de quan es van iniciar.

Durant l'any 2018, s'ha incrementat el nombre d'actuacions instades per la ciutadania, ja sigui en nombre de queixes o en nombre de consultes, respecte de l'any anterior. De fet, aquest ha estat el segon any en què s'han rebut més queixes després de 2015, ja que s'ha superat el llindar de les 10.000 queixes, mentre que de consultes se n'han rebut 9.987.

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

Ara bé, l'increment més significatiu d'aquest any s'ha produït en l'àmbit de les polítiques socials. L'any 2018 ha estat especialment dur per a les persones en risc d'exclusió social. De fet, mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona presenta diversos problemes davant l'Administració,

tots relacionats entre si i que l'aboquen a una situació d'emergència social i greu vulnerabilitat, de la qual cada cop és més difícil sortir.

A tall d'exemple, és freqüent la presentació de queixes per persones respecte a les quals encara no s'ha resolt la renda garantida de ciutadania, o a qui s'ha denegat, que no poden pagar els subministraments perquè es troben en una situació de pobresa energètica i que, finalment, són desnonades dels habitatges on viuen, ja siguin de propietat o en règim de lloguer. D'altra banda, si tenen infants a càrrec, aquesta situació també es tradueix en la manca d'ajuts per poder atendre les necessitats d'aquests infants (llibres, material escolar, etc.) o en problemes d'escolarització.

Òbviament, aquestes són les conseqüències visibles de les persones que es troben en una situació de pobresa o en risc d'exclusió social, sense tenir presents els riscos per a la salut o el desenvolupament de l'infant com a conseqüència d'haver de viure fets com aquests.

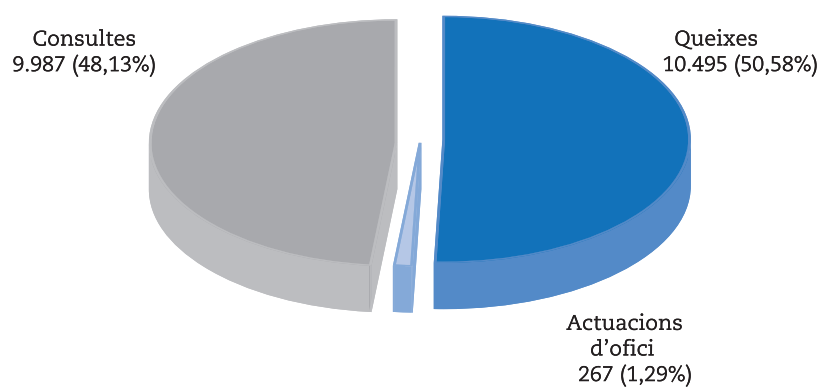
La majoria de queixes en aquests àmbits han estat presentades per dones. El gènere és molt present en aquesta realitat, bé per la mateixa situació, bé pel fet d'haver-se de fer càrrec d'infants o de persones dependents. De fet, ha quedat constatat el vincle entre el fenomen de l'exclusió social i la perspectiva de gènere, sigui en la distribució del treball, en el repartiment desigual de les tasques de cura entre els membres de la família, com també en els casos de violència masclista, problemes tots inherents al gènere i que es desprenen de l'anàlisi de les dades.

**1. Actuacions del Síndic iniciades el 2018**

|                      | N             | %          |
|----------------------|---------------|------------|
| ■ Queixes            | 10.495        | 50,58      |
| ■ Actuacions d'ofici | 267           | 1,29       |
| ■ Consultes          | 9.987         | 48,13      |
| <b>Total</b>         | <b>20.749</b> | <b>100</b> |

**2. Actuacions tramitades el 2018**

|                    | N             | %          |
|--------------------|---------------|------------|
| Queixes            | 15.375        | 59,14      |
| Actuacions d'ofici | 635           | 2,44       |
| Consultes          | 9.987         | 38,42      |
| <b>Total</b>       | <b>25.997</b> | <b>100</b> |



## 2.1. DADES PER MATÈRIA

L'àmbit de polítiques socials torna a estar per sobre del 30% de les queixes del Síndic, a diferència de l'any anterior, seguit de l'àmbit d'administració pública i tributs, que arriba al 27,8%.

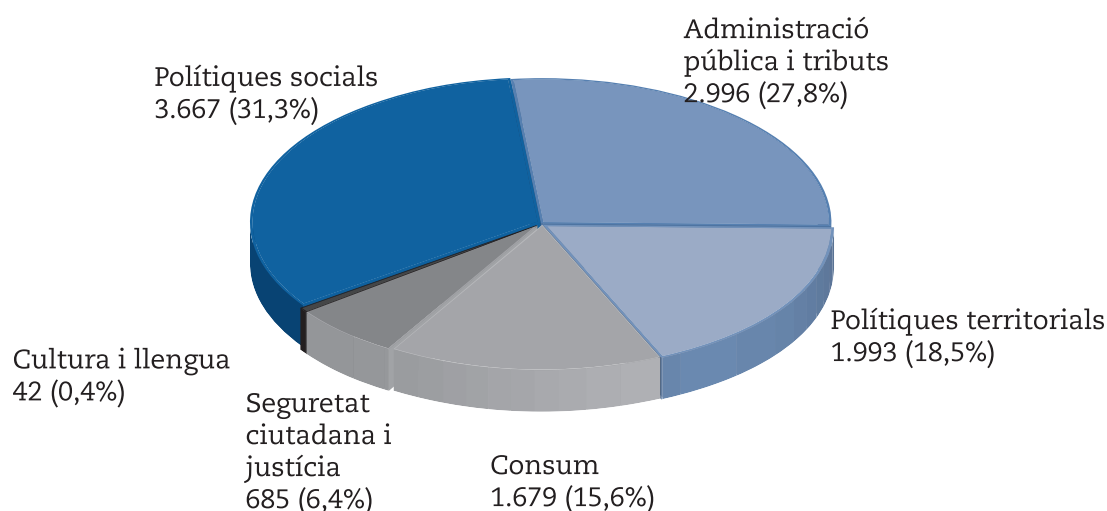
Dins de l'àmbit de polítiques socials, s'ha incrementat un 66,1% el nombre de queixes i actuacions d'ofici de serveis socials i, en concret, sobre la demora en la tramitació o la denegació de la renda garantida de ciutadania, i també les dificultats per obtenir ajuts i poder donar resposta a les necessitats diàries. També s'ha incrementat un 30% el nombre de queixes i actuacions d'ofici en l'àmbit d'educació i recerca. En sentit contrari, s'observa una reducció de les queixes de l'àrea de discriminacions i de treball i pensions.

### Els desnonaments i la renda garantida centren les queixes de polítiques socials

Pel que fa a la matèria d'administració pública, s'ha produït un increment del 82,7%, vinculat principalment a queixes relatives a la vulneració dels drets de la ciutadania en la seva participació en els afers públics. En canvi, s'ha reduït significativament el nombre de queixes i actuacions d'ofici relatives a les polítiques territorials, mentre que la resta d'àrees, com ara consum, cultura i llengua, i seguretat ciutadana i justícia, s'ha mantingut en el mateix comportament d'anys anteriors.

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

|                                        | 2014         |             | 2015          |             | 2016          |             | 2017          |             | 2018          |             |
|----------------------------------------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
|                                        | N            | %           | N             | %           | N             | %           | N             | %           | N             | %           |
| <b>Polítiques socials</b>              | <b>3.115</b> | <b>31,3</b> | <b>3.329</b>  | <b>30,7</b> | <b>3.486</b>  | <b>33,9</b> | <b>2.945</b>  | <b>28,2</b> | <b>3.367</b>  | <b>31,3</b> |
| Educació i recerca                     | 685          | 6,9         | 587           | 5,4         | 1.081         | 10,5        | 641           | 6,1         | 834           | 7,7         |
| Infància i adolescència                | 674          | 6,8         | 925           | 8,5         | 704           | 6,8         | 632           | 6,1         | 619           | 5,8         |
| Salut                                  | 628          | 6,3         | 747           | 6,9         | 814           | 7,9         | 696           | 6,7         | 680           | 6,3         |
| Serveis socials                        | 948          | 9,5         | 921           | 8,5         | 745           | 7,2         | 643           | 6,2         | 1.068         | 9,9         |
| Treball i pensions                     | 174          | 1,7         | 135           | 1,2         | 91            | 0,9         | 112           | 1,1         | 66            | 0,6         |
| Discriminació                          | 6            | 0,1         | 14            | 0,1         | 51            | 0,5         | 221           | 2,1         | 100           | 0,9         |
| <b>Administració pública i tributs</b> | <b>2.302</b> | <b>23,1</b> | <b>1.809</b>  | <b>16,7</b> | <b>1.894</b>  | <b>18,4</b> | <b>2.038</b>  | <b>19,5</b> | <b>2.996</b>  | <b>27,8</b> |
| Administració pública i drets          | 1.828        | 18,4        | 1.383         | 12,7        | 1.443         | 14,0        | 1.460         | 14,0        | 2.668         | 24,8        |
| Tributs                                | 474          | 4,8         | 426           | 3,9         | 451           | 4,4         | 578           | 5,5         | 328           | 3,0         |
| <b>Polítiques territorials</b>         | <b>1.701</b> | <b>17,1</b> | <b>2.395</b>  | <b>22,1</b> | <b>2.370</b>  | <b>23,0</b> | <b>2.885</b>  | <b>27,6</b> | <b>1.993</b>  | <b>18,5</b> |
| Habitatge                              | 1.053        | 10,6        | 1.245         | 11,5        | 824           | 8,0         | 813           | 7,8         | 1.023         | 9,5         |
| Medi ambient                           | 232          | 2,3         | 327           | 3,0         | 386           | 3,7         | 338           | 3,2         | 408           | 3,8         |
| Urbanisme i mobilitat                  | 416          | 4,2         | 823           | 7,6         | 1.160         | 11,3        | 1.734         | 16,6        | 562           | 5,2         |
| <b>Consum</b>                          | <b>2.210</b> | <b>22,2</b> | <b>2.651</b>  | <b>24,4</b> | <b>1.778</b>  | <b>17,3</b> | <b>1.637</b>  | <b>15,7</b> | <b>1.679</b>  | <b>15,6</b> |
| Seguretat ciutadana i justícia         | 593          | 6,0         | 614           | 5,7         | 709           | 6,9         | 881           | 8,4         | 685           | 6,4         |
| Cultura i llengua                      | 34           | 0,3         | 54            | 0,5         | 57            | 0,6         | 59            | 0,6         | 42            | 0,4         |
| <b>Total</b>                           | <b>9.955</b> | <b>100</b>  | <b>10.852</b> | <b>100</b>  | <b>10.294</b> | <b>100</b>  | <b>10.445</b> | <b>100</b>  | <b>10.762</b> | <b>100</b>  |



#### 4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de polítiques socials

En l'àmbit de les polítiques socials, dins l'àrea d'educació, s'observa un increment del 75,9% en el nombre de queixes per la planificació i la distribució de línies i l'organització en general del sistema escolar per part de l'Administració, si bé s'ha reduït el nombre de queixes en què es manifesta una disconformitat en l'assignació, els barems i la puntuació establerts durant el període de preinscripció. També convé destacar l'increment d'un 28,9% del nombre d'intervencions del Síndic com a conseqüència de possibles situacions d'assetjament escolar, mentre que el nombre d'intervencions en el cas d'infants amb necessitats educatives especials i les seves afectacions (manca de personal de suport, manca d'adaptació curricular, etc.) s'ha mantingut en les mateixes dades que l'any passat.

Pel que fa a la matèria d'infància i adolescència, l'element que concentra gran part de l'actuació del Síndic és l'afectació de l'infant davant dels problemes en les relacions familiars, normalment causats per un procés de separació o divorci conflictiu, que es tradueix en problemes en el règim de comunicació i visites, la guarda i custòdia o la mala relació entre les persones adultes, entre d'altres.

D'altra banda, s'ha incrementat el nombre de queixes, consultes i actuacions d'ofici respecte de les situacions de risc o desemparament i l'actuació a aquest respecte dels EAIA o dels serveis socials.

Els drets de les famílies és un altre cas en què s'ha reduït el nombre d'intervencions, però, alhora, s'ha incrementat la diversitat de temes que es tracten. Dels problemes per a l'obtenció del títol de família monoparental (TFM) o el títol de família nombrosa (TFN) fins a les diferències que hi ha entre ambdós títols quant a drets i beneficis, o les afectacions que tenen les separacions en règim de custòdia compartida en la pèrdua o ús del TFN. Aquest apartat també engloba aspectes com ara l'impacte en els infants de les situacions de desnonament de les famílies o els problemes derivats de la gestació subrogada.

Un altre aspecte que també creix són les intervencions com a conseqüència de la manca de suport econòmic o de personal especialitzat en situacions de discapacitat o de problemes de salut en l'infant.

L'àmbit de salut manté la mateixa tendència que en anys anteriors, en què la majoria de queixes se centren en el tracte rebut pel pacient, la manca de recursos humans i infraestructures per donar assistència sanitària, les llistes d'espera i el funcionament d'algunes prestacions sanitàries.

Pel que fa a serveis socials, l'increment d'actuacions es basa, fonamentalment, en la demanda d'ajuts socials davant les necessitats de la ciutadania i, en concret, en la demora en la tramitació i les denegacions de la renda garantida de

ciutadania, i també la manca de resolució dels recursos presentats o el retard en el pagament. De fet, el nombre d'actuacions relatives a la inclusió social s'ha incrementat un 175,5% respecte de l'any anterior.

La demora en la resolució de la concessió d'ajuts de primera necessitat, de la renda garantida de ciutadania o altres prestacions agreuja encara més la situació de persones en situació de vulnerabilitat i pot acabar generant conseqüències en altres àmbits, com ara l'habitatge, que dificultin la capacitat de recuperació i sortida d'aquesta situació de vulnerabilitat.

Finalment, l'àrea de discriminacions continua sent minoritària dins l'apartat de polítiques socials, tot i que la igualtat de gènere o la discriminació per orientació o identitat sexual siguin elements subjacents en moltes de les intervencions del Síndic de Greuges. En aquest sentit, la discriminació per raó de sexe/gènere no es pot entendre de manera aïllada, ja que hi ha altres factors com ara l'orientació sexual, la classe social, la discapacitat, l'edat, etc. que configuren un mapa de discriminacions múltiples que s'entrecreuen (interseccionalitat).

| <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>   |
|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|------------|------------------|------------|
| Organització i planificació del sistema escolar | 285          | 22,1       | 270            | 33,8       | -         | 0,0        | 15               | 3,3        |
| Preinscripció a l'educació i centres            | 182          | 14,1       | 109            | 13,6       | 5         | 14,7       | 68               | 14,8       |
| Estudis universitaris i recerca                 | 209          | 16,2       | 112            | 14,0       | 1         | 2,9        | 96               | 21,0       |
| Drets i deures de l'alumnat                     | 126          | 9,8        | 51             | 6,4        | 6         | 17,6       | 69               | 15,1       |
| Beques i ajuts                                  | 105          | 8,1        | 73             | 9,1        | 5         | 14,7       | 27               | 5,9        |
| Assetjament escolar                             | 107          | 8,3        | 44             | 5,5        | 1         | 2,9        | 62               | 13,5       |
| Necessitats educatives especials                | 103          | 8,0        | 65             | 8,1        | 4         | 11,8       | 34               | 7,4        |
| Altres ensenyaments                             | 62           | 4,8        | 31             | 3,9        | 2         | 5,9        | 29               | 6,3        |
| Centres d'ensenyament                           | 60           | 4,6        | 35             | 4,4        | 6         | 17,6       | 19               | 4,1        |
| Professorat                                     | 8            | 0,6        | 1              | 0,1        | 2         | 5,9        | 5                | 1,1        |
| Altres                                          | 45           | 3,5        | 9              | 1,1        | 2         | 5,9        | 34               | 7,4        |
| <b>Total</b>                                    | <b>1.292</b> | <b>100</b> | <b>800</b>     | <b>100</b> | <b>34</b> | <b>100</b> | <b>458</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>   |
|---------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|------------------|------------|
| Risc o desemparament de l'infant i actuació de les EAIA | 252          | 22,6       | 82             | 16,2       | 37         | 33,0       | 133              | 26,8       |
| Problemes en les relacions familiars                    | 189          | 17,0       | 63             | 12,4       | 2          | 1,8        | 124              | 25,0       |
| Salut de l'infant                                       | 130          | 11,7       | 75             | 14,8       | 8          | 7,1        | 47               | 9,5        |
| Discapacitat en l'infant                                | 126          | 11,3       | 90             | 17,8       | 4          | 3,6        | 32               | 6,5        |
| Drets de les famílies                                   | 123          | 11,0       | 80             | 15,8       | 4          | 3,6        | 39               | 7,9        |
| Educació en el lleure, oci i activitats esportives      | 119          | 10,7       | 53             | 10,5       | 4          | 3,6        | 62               | 12,5       |
| Centres de menors                                       | 93           | 8,3        | 28             | 5,5        | 37         | 33,0       | 28               | 5,6        |
| Acolliment familiar i adopcions                         | 39           | 3,5        | 19             | 3,7        | 4          | 3,6        | 16               | 3,2        |
| Mitjans de comunicació i noves tecnologies              | 24           | 2,2        | 8              | 1,6        | 3          | 2,7        | 13               | 2,6        |
| Menors migrants no acompanyats                          | 18           | 1,6        | 8              | 1,6        | 8          | 7,1        | 2                | 0,4        |
| Discriminacions                                         | 2            | 0,2        | 1              | 0,2        | 1          | 0,9        | -                | 0,0        |
| <b>Total</b>                                            | <b>1.115</b> | <b>100</b> | <b>507</b>     | <b>100</b> | <b>112</b> | <b>100</b> | <b>496</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>   |
|--------------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|------------|------------------|------------|
| Drets i deures del pacient                                   | 389          | 29,0       | 177            | 26,4       | 3         | 33,3       | 209              | 31,5       |
| Llistes d'espera                                             | 321          | 23,9       | 223            | 33,2       | -         | 0,0        | 98               | 14,8       |
| Prestacions sanitàries                                       | 197          | 14,7       | 121            | 18,0       | 2         | 22,2       | 74               | 11,2       |
| Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia | 124          | 9,2        | 41             | 6,1        | -         | 0,0        | 83               | 12,5       |
| Infraestructures, gestió i recursos                          | 99           | 7,4        | 58             | 8,6        | 1         | 11,1       | 40               | 6,0        |
| Salut mental                                                 | 85           | 6,3        | 16             | 2,4        | 1         | 11,1       | 68               | 10,3       |
| Avaluacions mèdiques                                         | 42           | 3,1        | 18             | 2,7        | -         | 0,0        | 24               | 3,6        |
| Malalties minoritàries                                       | 12           | 0,9        | 6              | 0,9        | -         | 0,0        | 6                | 0,9        |
| Altres                                                       | 74           | 5,5        | 11             | 1,6        | 2         | 22,2       | 61               | 9,2        |
| <b>Total</b>                                                 | <b>1.343</b> | <b>100</b> | <b>671</b>     | <b>100</b> | <b>9</b>  | <b>100</b> | <b>663</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 garantida de ciutadania i prestacions no contributives)           | 1.383        | 64,5       | 680            | 64,4       | 2         | 16,7       | 701              | 65,1       |
| Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat) | 442          | 20,6       | 213            | 20,2       | 3         | 25,0       | 226              | 21,0       |
| Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)             | 310          | 14,5       | 159            | 15,1       | 7         | 58,3       | 144              | 13,4       |
| Sense llar                                                                               | 8            | 0,4        | 3              | 0,3        | -         | 0,0        | 5                | 0,5        |
| Persones amb addiccions                                                                  | 2            | 0,1        | 1              | 0,1        | -         | 0          | 1                | 0,1        |
| <b>Total</b>                                                                             | <b>2.145</b> | <b>100</b> | <b>1056</b>    | <b>100</b> | <b>12</b> | <b>100</b> | <b>1077</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>   |
|----------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|----------|------------------|------------|
| Pensió de jubilació              | 112          | 32,9       | 25             | 37,9       | -         | 0,0      | 87               | 31,8       |
| Prestació d'atur                 | 104          | 30,6       | 15             | 22,7       | -         | 0,0      | 89               | 32,5       |
| Formació ocupacional             | 40           | 11,8       | 13             | 19,7       | -         | 0,0      | 27               | 9,9        |
| Incapacitat laboral              | 32           | 9,4        | 5              | 7,6        | -         | 0,0      | 27               | 9,9        |
| Inserció laboral                 | 30           | 8,8        | 2              | 3,0        | -         | 0,0      | 28               | 10,2       |
| Prevenió de riscos laborals      | 18           | 5,3        | 5              | 7,6        | -         | 0,0      | 13               | 4,7        |
| Expedients reguladors d'ocupació | 1            | 0,3        | -              | 0,0        | -         | 0,0      | 1                | 0,4        |
| Altres                           | 3            | 0,9        | 1              | 1,5        | -         | 0,0      | 2                | 0,7        |
| <b>Total</b>                     | <b>340</b>   | <b>100</b> | <b>66</b>      | <b>100</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>274</b>       | <b>100</b> |

| <b>4.6. Discriminació</b>              | <b>Total</b> | <b>%</b>   | <b>Queixes</b> | <b>%</b>   | <b>AO</b> | <b>%</b>   | <b>Consultes</b> | <b>%</b>   |
|----------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|------------|------------------|------------|
| Igualtat de gènere                     | 105          | 62,1       | 78             | 80,4       | 2         | 66,7       | 25               | 36,2       |
| Discriminació per orientació sexual    | 48           | 28,4       | 12             | 12,4       | -         | 0,0        | 36               | 52,2       |
| Discriminacions socials o ideològiques | 9            | 5,3        | 4              | 4,1        | 1         | 33,3       | 4                | 5,8        |
| Discriminació racial                   | 6            | 3,6        | 2              | 2,1        | -         | 0,0        | 4                | 5,8        |
| Afers religiosos                       | 1            | 0,6        | 1              | 1,0        | -         | 0,0        | -                | 0,0        |
| <b>Total</b>                           | <b>169</b>   | <b>100</b> | <b>97</b>      | <b>100</b> | <b>3</b>  | <b>100</b> | <b>69</b>        | <b>100</b> |



## 5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit d'administració pública i tributs

En l'àmbit d'administració pública i tributs, a banda d'autoritzacions i concessions, el principal apartat que s'ha incrementat ha estat el de participació ciutadana, política i règim electoral, que en els darrers anys ha anat adquirint més presència com a conseqüència del procés polític a Catalunya.

En concret, els aspectes que més intervencions han generat han estat les dificultats per poder investir el president de la Generalitat de Catalunya, les manifestacions i vulneracions de la llibertat

d'expressió, les dificultats per poder votar a l'estranger o la neutralitat dels espais públics.

En l'àrea de tributs, l'àmbit local és qui acostuma generar més intervencions del Síndic i, en concret, l'impost de béns immobles, l'impost per l'increment del valor del terreny urbà i la taxa de recollida d'escombraries, a més de les dificultats de fraccionament dels pagaments o de trobar altres mecanismes per poder pagar els deutes.

| <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>   |
|----------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|------------|------------------|------------|
| Autoritzacions i concessions                       | 1.155        | 27,9       | 1.077          | 40,5       | -         | 0,0        | 78               | 5,3        |
| Participació ciutadana, política i règim electoral | 897          | 21,6       | 566            | 21,3       | 6         | 66,7       | 325              | 22,0       |
| Procediment sancionador i expropiació forçosa      | 627          | 15,1       | 285            | 10,7       | -         | 0,0        | 342              | 23,1       |
| Procediment administratiu                          | 528          | 12,7       | 163            | 6,1        | 3         | 33,3       | 362              | 24,5       |
| Funció pública                                     | 482          | 11,6       | 298            | 11,2       | -         | 0,0        | 184              | 12,4       |
| Responsabilitat patrimonial                        | 221          | 5,3        | 100            | 3,8        | -         | 0,0        | 121              | 8,2        |
| Patrimoni de l'Administració                       | 132          | 3,2        | 106            | 4,0        | -         | 0,0        | 26               | 1,8        |
| Transparència                                      | 50           | 1,2        | 31             | 1,2        | -         | 0,0        | 19               | 1,3        |
| Subvencions i ajuts                                | 31           | 0,7        | 20             | 0,8        | -         | 0,0        | 11               | 0,7        |
| Contractació administrativa                        | 24           | 0,6        | 13             | 0,5        | -         | 0,0        | 11               | 0,7        |
| <b>Total</b>                                       | <b>4.147</b> | <b>100</b> | <b>2.659</b>   | <b>100</b> | <b>9</b>  | <b>100</b> | <b>1.479</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      | 465          | 70,0       | 254            | 78,4       | 3         | 75,0       | 208              | 61,9       |
| Tributs estatals    | 137          | 20,6       | 35             | 10,8       | 1         | 25,0       | 101              | 30,1       |
| Tributs autonòmics  | 62           | 9,3        | 35             | 10,8       | -         | 0,0        | 27               | 8,0        |
| <b>Total</b>        | <b>664</b>   | <b>100</b> | <b>324</b>     | <b>100</b> | <b>4</b>  | <b>100</b> | <b>336</b>       | <b>100</b> |

## 6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit del consum

El consum energètic (electricitat i gas) i el consum d'aigua suposen un dels increments més significatius en les queixes de consum. En particular, les intervencions se centren en les dificultats per tramitar de manera ràpida l'alta d'un subministrament, el cost i la facturació del servei, els problemes de pagament i

les denegacions del bo social, la resposta davant avaries per part de les companyies de subministrament o el canvi de comptador d'analògic a digital. De fet, les intervencions per la disconformitat en l'actuació del sector elèctric s'han incrementat un 22,6%.

| Consum                               | Total        | %          | Queixes      | %          | AO        | %          | Consultes    | %          |
|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|-----------|------------|--------------|------------|
| Electricitat                         | 967          | 25,5       | 539          | 32,4       | 1         | 7,7        | 427          | 20,2       |
| Telefonia                            | 804          | 21,2       | 400          | 24,0       | -         | 0,0        | 404          | 19,1       |
| Transports                           | 578          | 15,3       | 403          | 24,2       | 6         | 46,2       | 169          | 8,0        |
| Aigua                                | 276          | 7,3        | 157          | 9,4        | 5         | 38,5       | 114          | 5,4        |
| Gas                                  | 212          | 5,6        | 123          | 7,4        | -         | 0,0        | 89           | 4,2        |
| Administració defensa de consumidors | 57           | 1,5        | 17           | 1,0        | -         | 0,0        | 40           | 1,9        |
| Altres                               | 895          | 23,6       | 27           | 1,6        | 1         | 7,7        | 867          | 41,1       |
| <b>Total</b>                         | <b>3.789</b> | <b>100</b> | <b>1.666</b> | <b>100</b> | <b>13</b> | <b>100</b> | <b>2.110</b> | <b>100</b> |

## 7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de polítiques territorials

En l'àmbit de polítiques territorials, la principal afectació de l'any 2018 ha estat l'increment del nombre d'intervencions per desnonaments en l'àrea d'habitatge. De fet, les intervencions per desnonaments, que fins aquest any eren les més minoritàries en matèria d'habitatge, s'han incrementat un 303,2% respecte de l'any anterior, i es configuren com el principal motiu d'intervenció del Síndic de Greuges en aquesta àrea. Aquest problema està especialment concentrat a l'àrea metropolitana de Barcelona.

És en aquest àmbit en què les desigualtats socials adquireixen més rellevància i en què el fet de pertànyer a un col·lectiu especialment vulnerable –un 7,5% de les intervencions per desnonaments afecten persones amb discapacitat– o les desigualtats de gènere són especialment visibles. En aquest sentit, un 62% de les queixes per desnonaments han estat presentades per dones, la majoria de les quals tenen infants

a càrrec. És més, del conjunt de persones de què es va informar la institució que estaven ocupant habitatges sense títol habilitant, un 62,5% eren dones. Les diferències salarials, la precarietat laboral i la càrrega familiar, en gran mesura assumida per les dones, tant pel que fa als infants com a la gent gran i persones dependents, incrementen les possibilitats de caure en l'exclusió social.

En segon terme, hi ha les sol·licituds d'accés a habitatge social, ja sigui per les dificultats per accedir-hi o per la manca d'habitatge.

Pel que fa a medi ambient, la contaminació continua sent la principal preocupació de la ciutadania, juntament amb el compliment de les ordenances de tinença d'animals.

Finalment, la mobilitat i el control en els permisos d'obres es configuren com els principals motius d'intervenció del Síndic en matèria d'urbanisme.

| <b>7.1. 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) | 607          | 41,8       | 411            | 40,5       | 4         | 57,1       | 192              | 44,8       |
| Control i tinença d'animals domèstics                                      | 251          | 17,3       | 199            | 19,6       | -         | 0,0        | 52               | 12,1       |
| Llicències d'activitats                                                    | 172          | 11,8       | 129            | 12,7       | -         | 0,0        | 43               | 10,0       |
| Gestió de residus                                                          | 137          | 9,4        | 91             | 9,0        | -         | 0,0        | 46               | 10,7       |
| Neteja de la via pública i solars abandonats                               | 78           | 5,4        | 64             | 6,3        | -         | 0,0        | 14               | 3,3        |
| Arbrat i jardineria pública                                                | 77           | 5,3        | 48             | 4,7        | -         | 0,0        | 29               | 6,8        |
| Protecció de la biodiversitat                                              | 46           | 3,2        | 33             | 3,2        | 2         | 28,6       | 11               | 2,6        |
| Control de poblacions d'animals salvatges                                  | 23           | 1,6        | 22             | 2,2        | -         | 0,0        | 1                | 0,2        |
| Emergències ambientals. Inundacions, incendis                              | 13           | 0,9        | 6              | 0,6        | 1         | 14,3       | 6                | 1,4        |
| Plagues d'animals                                                          | 10           | 0,7        | 8              | 0,8        | -         | 0,0        | 2                | 0,5        |
| Altres                                                                     | 38           | 2,6        | 5              | 0,5        | -         | 0,0        | 33               | 7,7        |
| <b>Total</b>                                                               | <b>1.452</b> | <b>100</b> | <b>1016</b>    | <b>100</b> | <b>7</b>  | <b>100</b> | <b>429</b>       | <b>100</b> |

| <b>7.2. Urbanisme i mobilitat</b>  | <b>Total</b> | <b>%</b>   | <b>Queixes</b> | <b>%</b>   | <b>AO</b> | <b>%</b>   | <b>Consultes</b> | <b>%</b>   |
|------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|------------|------------------|------------|
| Mobilitat                          | 356          | 41,5       | 262            | 47,0       | 1         | 25,0       | 93               | 31,4       |
| Disciplina urbanística i inspecció | 270          | 31,5       | 171            | 30,6       | 1         | 25,0       | 98               | 33,1       |
| Planejament i execució urbanística | 116          | 13,5       | 68             | 12,2       | 2         | 50,0       | 46               | 15,5       |
| Urbanitzacions no recepcionades    | 42           | 4,9        | 26             | 4,7        | -         | 0,0        | 16               | 5,4        |
| Altres                             | 74           | 8,6        | 31             | 5,6        | -         | 0,0        | 43               | 14,5       |
| <b>Total</b>                       | <b>858</b>   | <b>100</b> | <b>558</b>     | <b>100</b> | <b>4</b>  | <b>100</b> | <b>296</b>       | <b>100</b> |

| <b>7.3. Habitatge</b>                                                            | <b>Total</b> | <b>%</b>   | <b>Queixes</b> | <b>%</b>   | <b>AO</b> | <b>%</b>   | <b>Consultes</b> | <b>%</b>   |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|-----------|------------|------------------|------------|
| Desnonaments                                                                     | 254          | 29,3       | 129            | 31,7       | -         | 0,0        | 125              | 27,3       |
| Accés i adquisició d'habitatges                                                  | 249          | 28,8       | 82             | 20,1       | -         | 0,0        | 167              | 36,5       |
| Conservació i manteniment d'habitatges                                           | 146          | 16,9       | 73             | 17,9       | -         | 0,0        | 73               | 15,9       |
| Subvencions i ajuts a l'habitatge (ajuts al lloguer, renda bàsica d'emancipació) | 127          | 14,7       | 70             | 17,2       | -         | 0,0        | 57               | 12,4       |
| Sol·licitud d'accés a habitatge d'emergència social                              | 49           | 5,7        | 42             | 10,3       | -         | 0,0        | 7                | 1,5        |
| Conseqüències de l'ocupació d'un habitatge sense títol habilitant propi o proper | 9            | 1,0        | 4              | 1,0        | -         | 0,0        | 5                | 1,1        |
| Assetjament immobiliari                                                          | 5            | 0,6        | 3              | 0,7        | -         | 0,0        | 2                | 0,4        |
| Altres                                                                           | 27           | 3,1        | 4              | 1,0        | 1         | 100,0      | 22               | 4,8        |
| <b>Total</b>                                                                     | <b>866</b>   | <b>100</b> | <b>407</b>     | <b>100</b> | <b>1</b>  | <b>100</b> | <b>458</b>       | <b>100</b> |

### 8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

L'àmbit de seguretat ciutadana i justícia ha reduït mínimament el volum d'actuacions respecte de l'any anterior, tant des del vessant dels serveis penitenciaris com de l'Administració de justícia o l'actuació

de les forces de seguretat. Amb tot, si bé en els darrers anys serveis penitenciaris era la subàrea en què es requerien més intervencions, aquest any ha estat el funcionament de l'Administració de justícia.

| Seguretat ciutadana i justícia      | Total        | %          | Queixes    | %          | AO        | %          | Consultes  | %          |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Administració de justícia           | 534          | 39,4       | 137        | 21,8       | 2         | 3,5        | 395        | 59,0       |
| Serveis penitenciaris               | 492          | 36,3       | 336        | 53,5       | 15        | 26,3       | 141        | 21,1       |
| Actuació de les forces de seguretat | 328          | 24,2       | 155        | 24,7       | 40        | 70,2       | 133        | 19,9       |
| <b>Total</b>                        | <b>1.354</b> | <b>100</b> | <b>628</b> | <b>100</b> | <b>57</b> | <b>100</b> | <b>669</b> | <b>100</b> |

### 9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de cultura i llengua

Tradicionalment, cultura i llengua han estat matèries en què hi ha hagut poques sol·licituds d'intervenció per part de la ciutadania. Amb tot, s'ha produït un

increment del nombre de queixes en què es considera que hi ha hagut una vulneració dels drets de les persones castellanoparlants.

| Cultura i llengua                               | Total     | %          | Queixes   | %          | AO       | %          | Consultes | %          |
|-------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| Vulneració dels drets dels castellanoparlants   | 38        | 50,0       | 23        | 57,5       | -        | 0,0        | 15        | 44,1       |
| Vulneració dels drets dels catalanoparlants     | 20        | 26,3       | 13        | 32,5       | 1        | 50,0       | 6         | 17,6       |
| Cultura i arts                                  | 13        | 17,1       | 4         | 10,0       | 1        | 50,0       | 8         | 23,5       |
| Altres                                          | 5         | 6,6        | -         | 0,0        | -        | 0,0        | 5         | 14,7       |
| Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès | 0         | 0,0        | -         | 0,0        | -        | 0,0        | -         | 0,0        |
| <b>Total</b>                                    | <b>76</b> | <b>100</b> | <b>40</b> | <b>100</b> | <b>2</b> | <b>100</b> | <b>34</b> | <b>100</b> |

## 2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

Un 41,6% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades durant aquest any romanen obertes, mentre que se n'han finalitzat un 58,4%, de manera que el percentatge de queixes finalitzades és inferior respecte a anys anteriors. Aquest fet s'interpreta com a negatiu, atès que és degut a la demora de les administracions a donar resposta al Síndic. Si bé hi ha un esperit de col·laboració entre administracions, també és cert que l'Administració està incrementant els seus terminis per donar resposta tant a les sol·licituds d'informació (42,8% dels casos) com a l'acceptació de les resolucions (un 31,3%).

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en el 41,2% dels casos i, d'aquests, en un 53,9% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic; és a dir, l'Administració, un cop el Síndic l'ha informat del problema, ha corregit la seva actuació.

Seguint la tendència dels darrers anys, un 97,5% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració, el Síndic ha recomanat o suggerit mesures que han estat acceptades totalment o parcial.

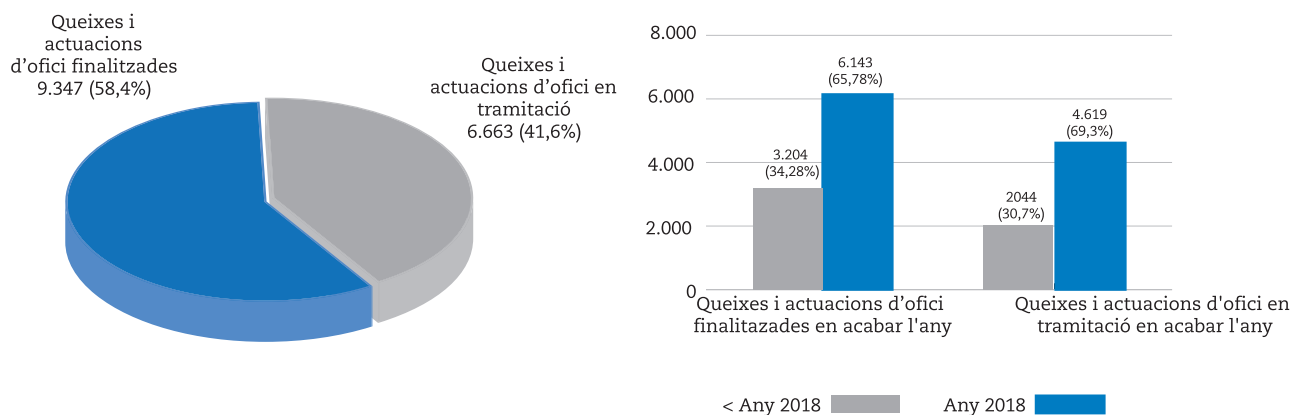
Tot i que es tracta de resultats que reflecteixen la bona col·laboració entre les

administracions i l'acceptació de les consideracions que formula el Síndic, també és cert que es continua incrementant el nombre de casos en què s'accepta parcialment la resolució (25,1% l'any 2018 respecte al 22% l'any 2017). Si bé és preferible l'acceptació parcial a la no-acceptació, també és cert que el conjunt de recomanacions i suggeriments del Síndic segueixen una lògica integral, i la no-acceptació d'algunes de les recomanacions pot acabar influint en l'objectiu final.

No només és rellevant observar el nivell d'acceptació, sinó el compliment efectiu de la resolució del Síndic. En aquest sentit, en un 79,1% dels casos s'ha resolt el problema o s'ha complert la resolució que prèviament ha acceptat parcialment o total l'Administració, mentre que en un 20,9% dels casos encara estan en vies d'execució.

Tal com es pot veure en la taula 14, polítiques territorials, administració pública i tributs, i seguretat ciutadana i justícia són els àmbits en què hi ha hagut un percentatge més alt de compliment global per part de l'Administració o de les empreses destinades a serveis d'interès general.

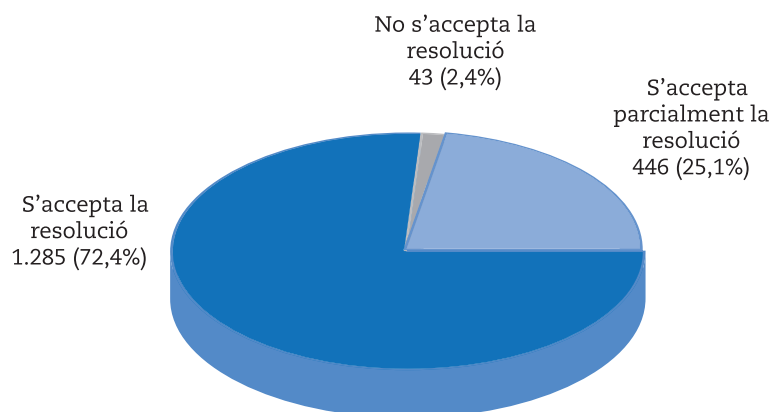
## 10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2018



## 11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació

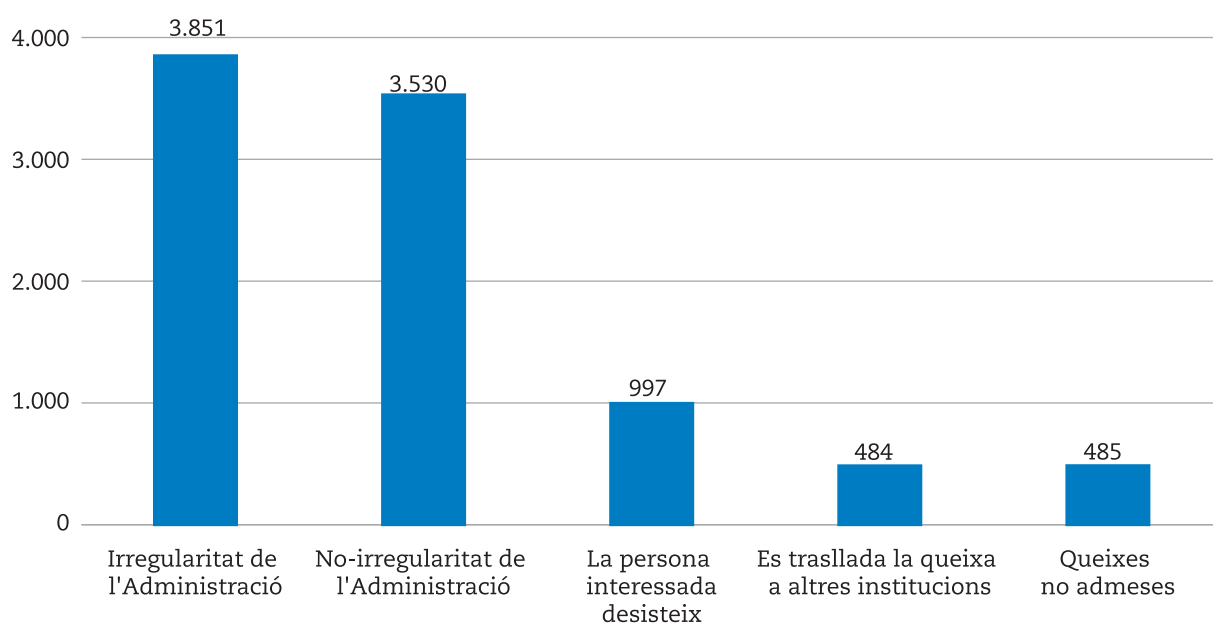
|                                                           | < 2018       | 2018         | Total        | %          |
|-----------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| Obertura de la queixa                                     | 37           | 581          | 618          | 9,3        |
| Pendent de rebre més informació de la persona interessada | 6            | 144          | 150          | 2,3        |
| Pendent de rebre informació de l'Administració            | 304          | 2.584        | 2.888        | 43,3       |
| Pendent de resoldre pel Síndic                            | 112          | 570          | 682          | 10,2       |
| Pendent d'acceptació per l'Administració                  | 1.465        | 635          | 2.100        | 31,5       |
| Pendent de finalització pel Síndic                        | 120          | 105          | 225          | 3,4        |
| <b>Total</b>                                              | <b>2.044</b> | <b>4.619</b> | <b>6.663</b> | <b>100</b> |

## 12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2018



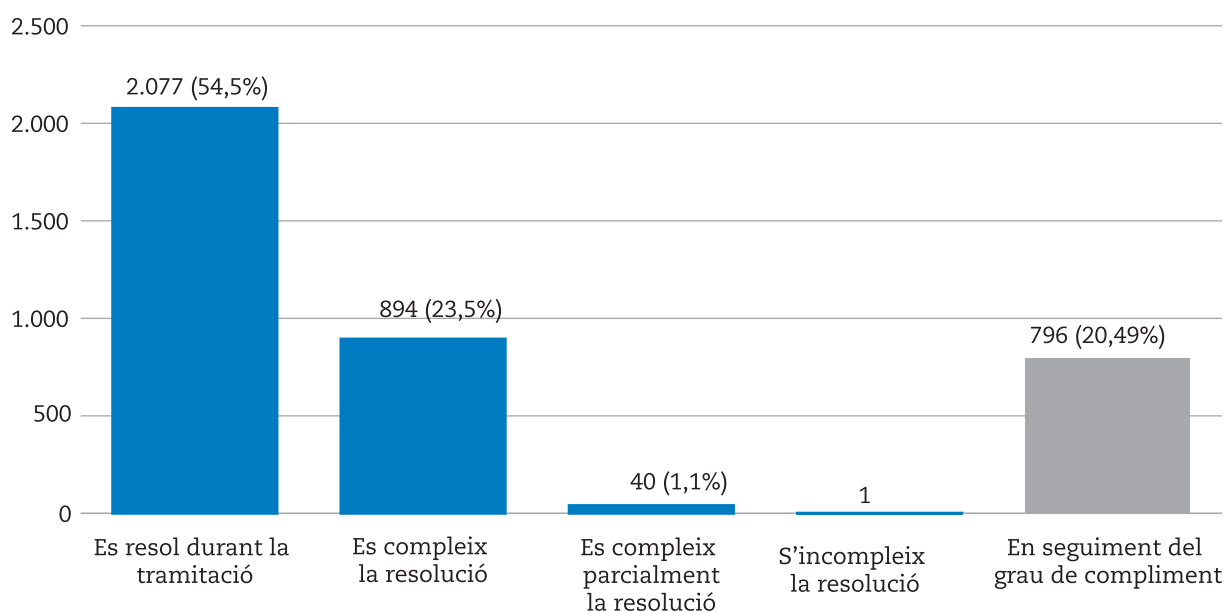
### 13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

|                                              | < 2018       | 2018         | Total        | %          |
|----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| Irregularitat de l'Administració             | 2.171        | 1.680        | 3.851        | 41,2       |
| No-irregularitat de l'Administració          | 869          | 2.661        | 3.530        | 37,8       |
| La persona interessada desisteix             | 114          | 883          | 997          | 10,7       |
| Es trasllada la queixa a altres institucions | 24           | 460          | 484          | 5,2        |
| Queixes no admeses                           | 26           | 459          | 485          | 5,2        |
| <b>Total</b>                                 | <b>3.204</b> | <b>6.143</b> | <b>9.347</b> | <b>100</b> |



## 14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2018

|                                        | Es resol durant la tramitació |             | 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>Polítiques socials</b>              | <b>680</b>                    | <b>44,4</b> | <b>424</b>               | <b>27,7</b> | <b>27</b>                            | <b>1,8</b> | <b>0</b>                  | <b>0,0</b> | <b>400</b>                          | <b>26,1</b> | <b>1.531</b> | <b>100</b> |
| Educació i recerca                     | 85                            | 22,7        | 182                      | 48,5        | 7                                    | 1,9        | -                         | 0,0        | 101                                 | 26,9        | 375          | 100        |
| Infància i adolescència                | 78                            | 23,7        | 107                      | 32,5        | 11                                   | 3,3        | -                         | 0,0        | 133                                 | 40,4        | 329          | 100        |
| Salut                                  | 330                           | 71,4        | 98                       | 21,2        | 2                                    | 0,4        | -                         | 0,0        | 32                                  | 6,9         | 462          | 100        |
| Serveis socials                        | 171                           | 71,3        | 33                       | 13,8        | 7                                    | 2,9        | -                         | 0,0        | 29                                  | 12,1        | 240          | 100        |
| Treball i pensions                     | 7                             | 70,0        | 2                        | 20,0        | -                                    | 0,0        | -                         | 0,0        | 1                                   | 10,0        | 10           | 100        |
| Discriminació                          | 9                             | 7,8         | 2                        | 1,7         | -                                    | 0,0        | -                         | 0,0        | 104                                 | 90,4        | 115          | 100        |
| <b>Administració pública i tributs</b> | <b>291</b>                    | <b>51,9</b> | <b>174</b>               | <b>31,0</b> | <b>2</b>                             | <b>0,4</b> | <b>1</b>                  | <b>0,2</b> | <b>93</b>                           | <b>16,6</b> | <b>561</b>   | <b>100</b> |
| Administració pública                  | 215                           | 48,8        | 148                      | 33,6        | 2                                    | 0,5        | 1                         | 0,2        | 75                                  | 17,0        | 441          | 100        |
| Tributs                                | 76                            | 63,3        | 26                       | 21,7        | -                                    | 0,0        | -                         | 0,0        | 18                                  | 15,0        | 120          | 100        |
| <b>Polítiques territorials</b>         | <b>584</b>                    | <b>57,3</b> | <b>265</b>               | <b>26,0</b> | <b>8</b>                             | <b>0,8</b> | <b>0</b>                  | <b>0,0</b> | <b>163</b>                          | <b>16,0</b> | <b>1.020</b> | <b>100</b> |
| Medi ambient                           | 318                           | 58,2        | 120                      | 22,0        | 3                                    | 0,5        | -                         | 0,0        | 105                                 | 19,2        | 546          | 100        |
| Habitatge                              | 87                            | 65,4        | 32                       | 24,1        | -                                    | 0,0        | -                         | 0,0        | 14                                  | 10,5        | 133          | 100        |
| Urbanisme i habitatge                  | 179                           | 52,5        | 113                      | 33,1        | 5                                    | 1,5        | -                         | 0,0        | 44                                  | 12,9        | 341          | 100        |
| <b>Consum</b>                          | <b>441</b>                    | <b>75,6</b> | <b>14</b>                | <b>2,4</b>  | <b>1</b>                             | <b>0,2</b> | <b>-</b>                  | <b>0,0</b> | <b>127</b>                          | <b>21,8</b> | <b>583</b>   | <b>100</b> |
| <b>Seguretat ciutadana i justícia</b>  | <b>68</b>                     | <b>73,1</b> | <b>13</b>                | <b>14,0</b> | <b>2</b>                             | <b>2,2</b> | <b>-</b>                  | <b>0,0</b> | <b>10</b>                           | <b>10,8</b> | <b>93</b>    | <b>100</b> |
| <b>Cultura i llengua</b>               | <b>13</b>                     | <b>65,0</b> | <b>4</b>                 | <b>20,0</b> | <b>-</b>                             | <b>0,0</b> | <b>-</b>                  | <b>0,0</b> | <b>3</b>                            | <b>15,0</b> | <b>20</b>    | <b>100</b> |
| <b>Total</b>                           | <b>2.077</b>                  | <b>54,5</b> | <b>894</b>               | <b>23,5</b> | <b>40</b>                            | <b>1,1</b> | <b>1</b>                  | <b>0,0</b> | <b>796</b>                          | <b>20,9</b> | <b>3.808</b> | <b>100</b> |





**15. Evolució de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici durant el període 2010-2018**

|               | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| En tramitació | 4.545         | 5.148         | 4.826         | 4.837         | 6.006         | 7.471         | 6.365         | 4.450         | 6.663         |
| Finalitzades  | 6.094         | 7.821         | 8.626         | 9.517         | 9.337         | 10.059        | 11.714        | 12.624        | 9.347         |
| <b>Total</b>  | <b>10.639</b> | <b>12.969</b> | <b>13.452</b> | <b>14.354</b> | <b>15.343</b> | <b>17.530</b> | <b>18.079</b> | <b>17.074</b> | <b>16.010</b> |

**16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2018**

|                                               | 2018          |
|-----------------------------------------------|---------------|
| Nombre de persones afectades en les queixes   | 25.657        |
| Nombre de persones afectades en les consultes | 9.987         |
| <b>Total</b>                                  | <b>35.644</b> |

**2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES**

Un 95,3% de les queixes del Síndic de Greuges durant l'any 2018 han estat presentades per persones físiques, mentre que un 4,7% han estat presentades per persones jurídiques (entitats sense afany de lucre, empreses, etc.), altres administracions o altres defensories. Del

total de persones jurídiques, la gran majoria estan formades per comunitats de propietaris i entitats sense afany de lucre en general. En un percentatge més baix hi ha les empreses i els sindicats o col·lectius o organitzacions laborals.

**17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2018**

|                       | N             | %          |
|-----------------------|---------------|------------|
| Persona física        | 10.003        | 95,3       |
| Persona jurídica      | 443           | 4,2        |
| Administració         | 40            | 0,4        |
| Ombudsman             | 3             | 0,0        |
| Centres de referència | 6             | 0,1        |
| <b>Total</b>          | <b>10.495</b> | <b>100</b> |

**18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2018**

|                                                  | N          | %          |
|--------------------------------------------------|------------|------------|
| Comunitats i associacions de propietaris i veïns | 156        | 35,2       |
| Empreses privades                                | 52         | 11,7       |
| Entitats sense afany de lucre (ESAL)             | 148        | 33,4       |
| Mitjans de comunicació                           | 1          | 0,2        |
| Organitzacions de treballadors                   | 53         | 12,0       |
| Organitzacions empresarials                      | 5          | 1,1        |
| Organitzacions polítiques                        | 28         | 6,3        |
| <b>Total</b>                                     | <b>443</b> | <b>100</b> |

En relació amb les persones físiques, les dades generals no mostren diferències excessives entre el nombre de queixes presentades per homes o dones, tot i que les dones ja representen 5 punts percentuals més respecte dels homes en el global de la institució. En termes generals, quan s'incrementa el nombre de queixes en polítiques socials, també hi ha un augment de queixes presentades per dones. En aquest àmbit, es produeix una doble discriminació: pel fet de ser dona i pel fet de necessitar algun tipus d'ajuda, és a dir, les dones solen ser més vulnerables davant dels problemes socials, i de manera més especial en temps de crisi i de polítiques d'austeritat. Les dades constaten que les dones utilitzen més els serveis socials que els homes.

Aquest percentatge, quan es desagrega, mostra clarament aquesta realitat. Totes les matèries que s'engloben en les polítiques socials són presentades majoritàriament per dones. És més, algunes matèries específiques, com ara educació i recerca o infància i adolescència, superen el 60%. En aquest sentit, no es tracta només que les dones com a subjectes es puguin trobar en una situació més desfavorable, sinó que el treball de cura i la càrrega familiar recau principalment en elles.

En canvi, les queixes relatives a seguretat ciutadana i justícia, cultura i llengua o tributs solen ser presentades més per homes que per dones. De fet, també hi ha una manera diferent de presentar les queixes. Així, per exemple, les dones internes en centres penitenciaris no tenen el costum de trametre les queixes per correu postal, sinó que acostumen a fer-ho amb més freqüència durant les visites que es fan als centres penitenciaris.

Tot i això, el més greu és l'afectació de determinats col·lectius davant situacions

crítiques que els situen en el llindar o en situacions de pobresa o exclusió social. Així, per exemple, del conjunt de les queixes presentades durant l'any 2018, un 5% han estat presentades per persones migrades d'altres estats o un 3,6% han estat presentades per persones que declaren tenir una discapacitat.

Ara bé, aquesta distribució és desigual si es compara per matèries i, encara més, quan es tracta dels principals problemes que s'han incrementat durant aquest any 2018. En aquest sentit, per exemple, com ja s'ha assenyalat, les queixes per desnonaments han estat presentades en un 62,5% dels casos per dones (quan en el conjunt de queixes representen un 52,2%), i en un 25,6% dels casos es tractava de persones migrades i en un 7,8%, de persones amb discapacitat.

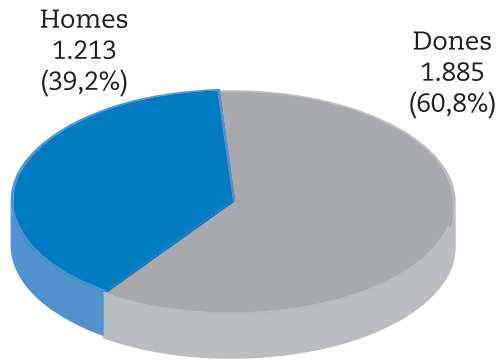
Si s'analitzen les dades que afecten les polítiques d'inclusió social i, en concret, els problemes de manca d'ajuts suficients per cobrir les necessitats bàsiques, en un 55% dels casos les queixes han estat presentades per dones, en un 18,8% dels casos es tractava de persones migrades i en un 5,6% es tractava de persones amb discapacitat. És cert que les persones amb alguna discapacitat normalment poden recórrer a altres ajuts per a persones amb discapacitat o en situació de dependència, abans que als ajuts que s'engloben dins de l'àrea d'inclusió social.

Finalment, els talls de subministrament i els problemes de pagament són un tipus de queixes que han estat presentades en un 59% dels casos per dones, en una àrea en què només representen el 47,9% de les queixes.

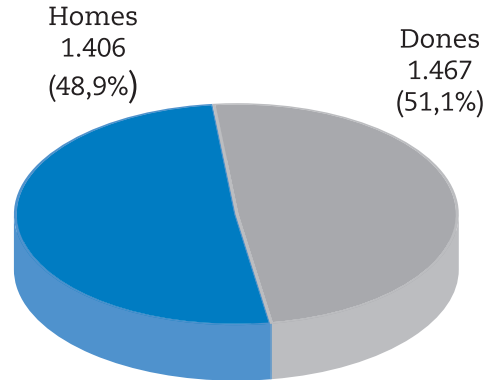
Pel que fa a la llengua en què es presenten les queixes al Síndic, es manté la mateixa distribució que altres anys, amb una relació de 74% a favor del català respecte del 25,8% en castellà.

## 19. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

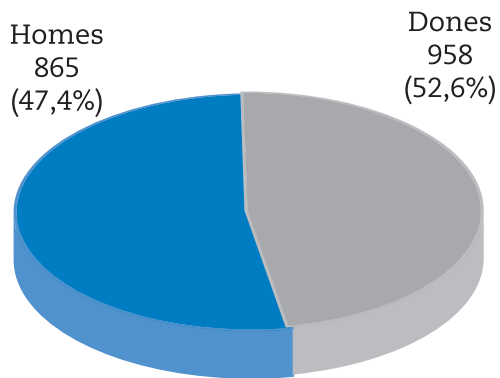
### Polítiques socials



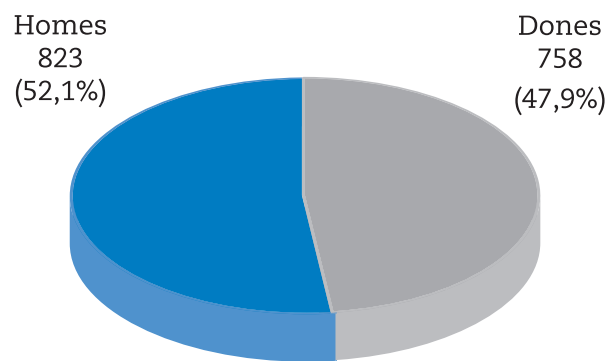
### Administració pública i tributs



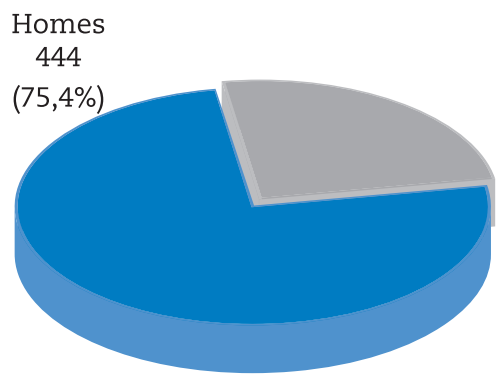
### Polítiques territorials



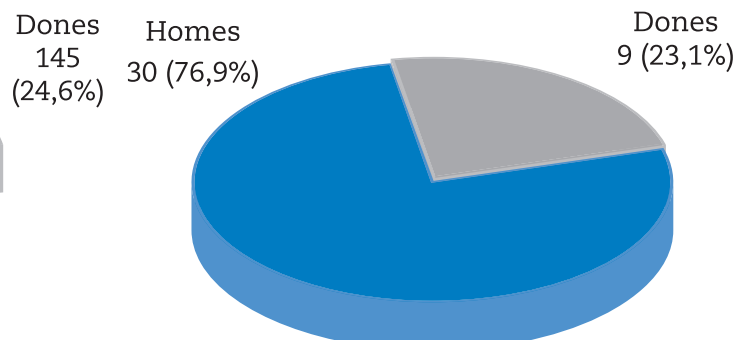
### Consum



### Seguretat ciutadana



### Cultura i llengua



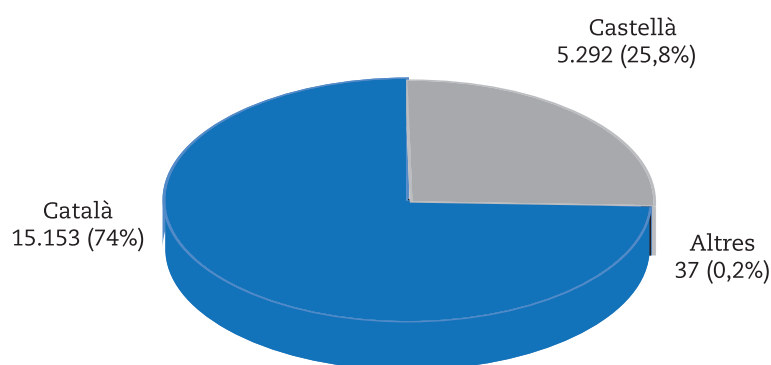
■ Dones  
■ Homes

**20. Queixes iniciades durant el 2018 per gènere**

|                                        | Dones        |             | Homes        |             | Total         |            |
|----------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|------------|
|                                        | N            | %           | N            | %           | N             | %          |
| <b>Polítiques socials</b>              | <b>1.885</b> | <b>60,8</b> | <b>1.213</b> | <b>39,2</b> | <b>3.098</b>  | <b>100</b> |
| Educació i recerca                     | 520          | 69,3        | 230          | 30,7        | 750           | 100        |
| Infància i adolescència                | 320          | 63,9        | 181          | 36,1        | 501           | 100        |
| Salut                                  | 372          | 56,4        | 287          | 43,6        | 659           | 100        |
| Serveis socials                        | 582          | 56,6        | 447          | 43,4        | 1.029         | 100        |
| Treball i pensions                     | 35           | 54,7        | 29           | 45,3        | 64            | 100        |
| Discriminació                          | 56           | 58,9        | 39           | 41,1        | 95            | 100        |
| <b>Administració pública i tributs</b> | <b>1.467</b> | <b>51,1</b> | <b>1.406</b> | <b>48,9</b> | <b>2.873</b>  | <b>100</b> |
| Administració pública                  | 1.331        | 52,1        | 1.223        | 47,9        | 2.554         | 100        |
| Tributs                                | 136          | 42,6        | 183          | 57,4        | 319           | 100        |
| <b>Polítiques territorials</b>         | <b>958</b>   | <b>52,6</b> | <b>865</b>   | <b>47,4</b> | <b>1.823</b>  | <b>100</b> |
| Medi ambient                           | 493          | 53,0        | 437          | 47,0        | 930           | 100        |
| Habitatge                              | 220          | 43,9        | 281          | 56,1        | 501           | 100        |
| Urbanisme                              | 245          | 62,5        | 147          | 37,5        | 392           | 100        |
| <b>Consum</b>                          | <b>758</b>   | <b>47,9</b> | <b>823</b>   | <b>52,1</b> | <b>1.581</b>  | <b>100</b> |
| <b>Seguretat ciutadana i justícia</b>  | <b>145</b>   | <b>24,6</b> | <b>444</b>   | <b>75,4</b> | <b>589</b>    | <b>100</b> |
| <b>Cultura i llengua</b>               | <b>9</b>     | <b>23,1</b> | <b>30</b>    | <b>76,9</b> | <b>39</b>     | <b>100</b> |
| <b>Total</b>                           | <b>5.222</b> | <b>52,2</b> | <b>4781</b>  | <b>47,8</b> | <b>10.003</b> | <b>100</b> |

**21. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2018**

|              | Queixes       |            | Consultes    |            | Total         |            |
|--------------|---------------|------------|--------------|------------|---------------|------------|
|              | N             | %          | N            | %          | N             | %          |
| Català       | 7.895         | 75,2       | 7.258        | 72,7       | 15.153        | 74,0       |
| Castellà     | 2.586         | 24,6       | 2.706        | 27,1       | 5.292         | 25,8       |
| Aranès       | 1             | 0,0        | 2            | 0,0        | 3             | 0,0        |
| Altres       | 13            | 0,1        | 21           | 0,2        | 34            | 0,2        |
| <b>Total</b> | <b>10.495</b> | <b>100</b> | <b>9.987</b> | <b>100</b> | <b>20.482</b> | <b>100</b> |



## 2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

Seguint la tendència d'anys anteriors, el temps de tramitació del Síndic es continua incrementant. Mentre que l'any 2017 el temps a finalitzar un expedient era de 132,5 dies, aquest any ha estat de 140 dies. Aquest fet s'explica en bona mesura per l'increment en el terminis de l'Administració, ja sigui del Govern de la Generalitat o de l'Administració local, a donar resposta als escrits del Síndic. Val a dir que, com en els darrers anys, aquests terminis tenen en

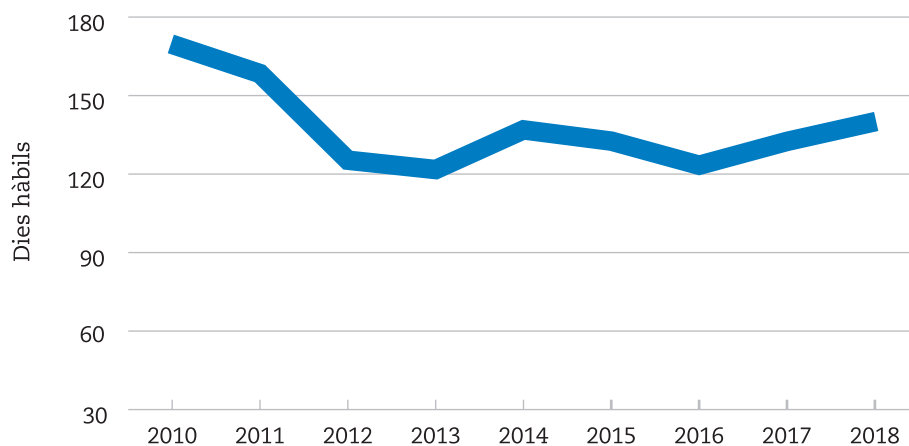
compte dies hàbils, no naturals, i que van des de l'entrada de la queixa fins a l'emissió per part del Síndic de la resolució corresponent (o tancament per alguns dels motius previstos a la llei).

En tot cas, es continua treballant per millorar aquesta dinàmica tant pel que fa als procediments del Síndic com de les administracions.

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

|                                  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015   | 2016   | 2017   | 2018  |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|
| Mitjana de temps de tramitació * | 158,4 | 125,3 | 121,8 | 136,9 | 132,6  | 123,4  | 132,5  | 140,0 |
| Expedients finalitzats           | 7.821 | 8.626 | 9.517 | 9.337 | 10.059 | 11.174 | 11.292 | 9.347 |

\* Dies hàbils



**El temps de resolució de les queixes s'ha situat en 140 dies**

**23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2018**

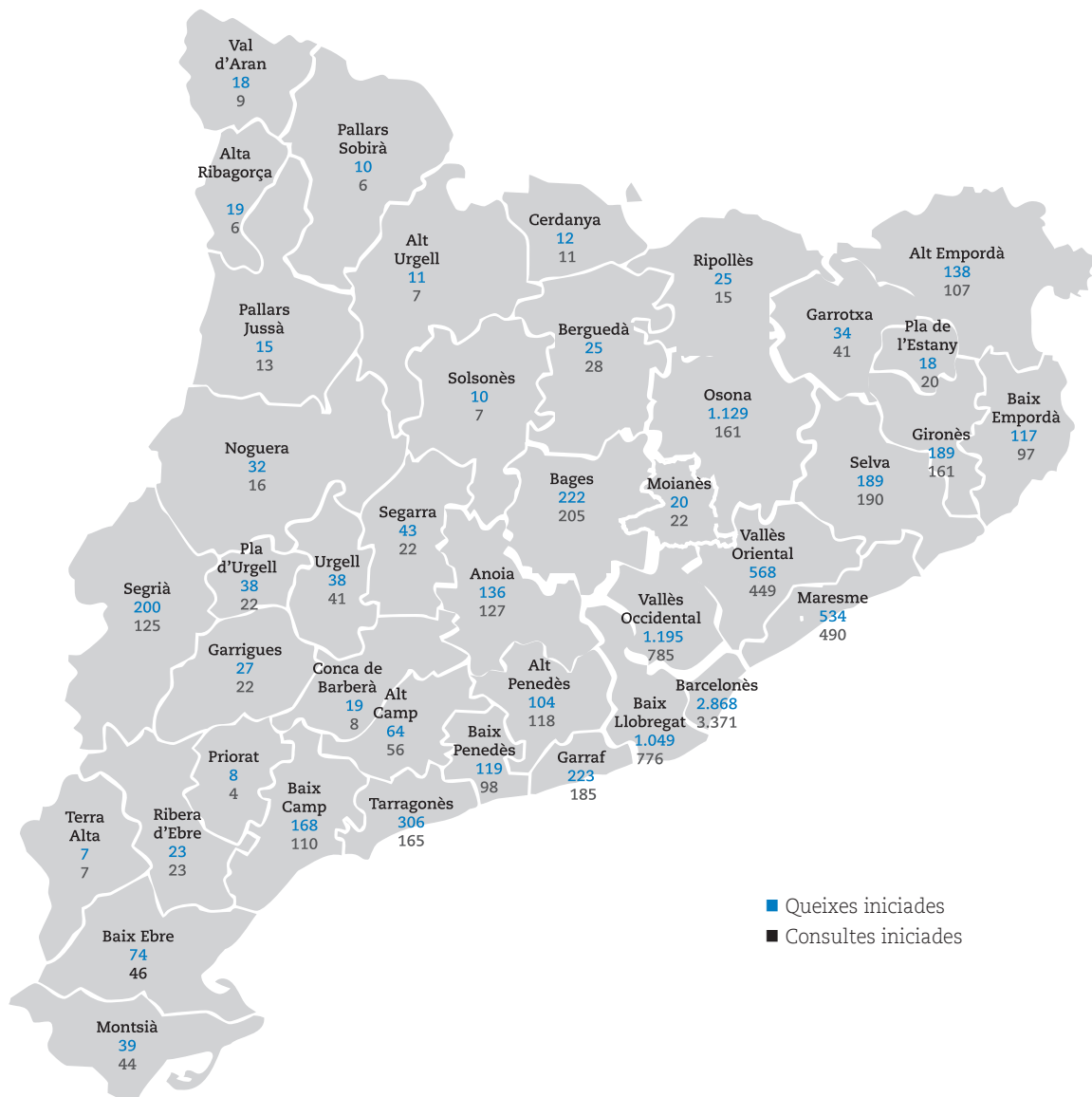
| Comarca          | Queixes |      | Consultes |      | Total |      |
|------------------|---------|------|-----------|------|-------|------|
|                  | N       | %    | N         | %    | N     | %    |
| Alt Camp         | 64      | 0,6  | 56        | 0,7  | 120   | 0,7  |
| Alt Empordà      | 138     | 1,4  | 107       | 1,3  | 245   | 1,3  |
| Alt Penedès      | 104     | 1,0  | 118       | 1,4  | 222   | 1,2  |
| Alt Urgell       | 11      | 0,1  | 7         | 0,1  | 18    | 0,1  |
| Alta Ribagorça   | 19      | 0,2  | 6         | 0,1  | 25    | 0,1  |
| Anoia            | 136     | 1,3  | 127       | 1,5  | 263   | 1,4  |
| Bages            | 222     | 2,2  | 205       | 2,5  | 427   | 2,3  |
| Baix Camp        | 168     | 1,7  | 110       | 1,3  | 278   | 1,5  |
| Baix Ebre        | 74      | 0,7  | 46        | 0,6  | 120   | 0,7  |
| Baix Empordà     | 117     | 1,2  | 97        | 1,2  | 214   | 1,2  |
| Baix Llobregat   | 1.049   | 10,4 | 776       | 9,4  | 1.825 | 10,0 |
| Baix Penedès     | 119     | 1,2  | 98        | 1,2  | 217   | 1,2  |
| Barcelonès       | 2.868   | 28,4 | 3.371     | 41,0 | 6.239 | 34,1 |
| Berguedà         | 25      | 0,2  | 28        | 0,3  | 53    | 0,3  |
| Cerdanya         | 12      | 0,1  | 11        | 0,1  | 23    | 0,1  |
| Conca de Barberà | 19      | 0,2  | 8         | 0,1  | 27    | 0,1  |
| Garraf           | 223     | 2,2  | 185       | 2,3  | 408   | 2,2  |
| Garrigues        | 27      | 0,3  | 22        | 0,3  | 49    | 0,3  |
| Garrotxa         | 34      | 0,3  | 41        | 0,5  | 75    | 0,4  |
| Gironès          | 189     | 1,9  | 161       | 2,0  | 350   | 1,9  |
| Maresme          | 534     | 5,3  | 490       | 6,0  | 1.024 | 5,6  |
| Moianès          | 20      | 0,2  | 22        | 0,3  | 42    | 0,2  |
| Montsià          | 39      | 0,4  | 44        | 0,5  | 83    | 0,5  |
| Noguera          | 32      | 0,3  | 16        | 0,2  | 48    | 0,3  |
| Osona            | 1.129   | 11,2 | 161       | 2,0  | 1.290 | 7,0  |
| Pallars Jussà    | 15      | 0,1  | 13        | 0,2  | 28    | 0,2  |
| Pallars Sobirà   | 10      | 0,1  | 6         | 0,1  | 16    | 0,1  |
| Pla d'Urgell     | 38      | 0,4  | 22        | 0,3  | 60    | 0,3  |
| Pla de l'Estany  | 18      | 0,2  | 20        | 0,2  | 38    | 0,2  |
| Priorat          | 8       | 0,1  | 4         | 0,0  | 12    | 0,1  |
| Ribera d'Ebre    | 23      | 0,2  | 23        | 0,3  | 46    | 0,3  |
| Ripollès         | 25      | 0,2  | 15        | 0,2  | 40    | 0,2  |
| Segarra          | 43      | 0,4  | 22        | 0,3  | 65    | 0,4  |
| Segrià           | 200     | 2,0  | 125       | 1,5  | 325   | 1,8  |
| Selva            | 189     | 1,9  | 190       | 2,3  | 379   | 2,1  |

| Comarca           | Queixes       |            | Consultes    |            | Total         |            |
|-------------------|---------------|------------|--------------|------------|---------------|------------|
|                   | N             | %          | N            | %          | N             | %          |
| Solsonès          | 10            | 0,1        | 7            | 0,1        | 17            | 0,1        |
| Tarragonès        | 306           | 3,0        | 165          | 2,0        | 471           | 2,6        |
| Terra Alta        | 7             | 0,1        | 7            | 0,1        | 14            | 0,1        |
| Urgell            | 38            | 0,4        | 41           | 0,5        | 79            | 0,4        |
| Val d'Aran        | 18            | 0,2        | 9            | 0,1        | 27            | 0,1        |
| Vallès Occidental | 1.195         | 11,9       | 785          | 9,6        | 1.980         | 10,8       |
| Vallès Oriental   | 568           | 5,6        | 449          | 5,5        | 1.017         | 5,6        |
| <b>Total</b>      | <b>10.083</b> | <b>100</b> | <b>8.216</b> | <b>100</b> | <b>18.299</b> | <b>100</b> |

Origen desconegut de consultes i queixes:

\* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 10.164 queixes iniciades, 285 s'han tramitat de manera electrònica sense conèixer la procedència de les persones interessades. De 8.977 consultes, 23 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats i en 1.386 se'n desconeix l'origen.

\*\* Com a conseqüència de la implantació del sistema de notifikacions electròniques, la procedència de les persones interessades pot ser desconeguda.



## 2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

L'increment en els àmbits d'intervenció del Síndic també ha ocasionat un increment en la tipologia d'administracions, empreses i entitats amb què es relaciona aquesta institució a l'hora de tramitar i resoldre les queixes i actuacions d'ofici. En efecte, la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva entre homes i dones; la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, o la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la

bifòbia i la transfòbia, són exemples de com el grau d'intervenció del Síndic s'ha anat incrementant en subjectes més enllà de la mateixa administració pública.

Enguany, s'ha incrementat el nombre de tràmits i queixes presentades a l'Administració local (52,3%), respecte de la Generalitat de Catalunya (38,8%), de manera que continua la tendència de l'any passat, en què ja s'assenyalava que el món local representava el primer àmbit d'actuació del Síndic de Greuges.

Pel que fa a l'Administració local, novament els ajuntaments acumulen aproximadament el 90% dels expedients tramitats. I entre les

## 24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2018

|                                            | Q/AO          | %          |
|--------------------------------------------|---------------|------------|
| Generalitat de Catalunya                   | 5.560         | 38,8       |
| Administració local                        | 7.497         | 52,3       |
| Cambres oficials i col·legis professionals | 54            | 0,4        |
| Universitats                               | 147           | 1,0        |
| Consortis                                  | 280           | 2,0        |
| Serveis d'interès general                  | 687           | 4,8        |
| Altres entitats                            | 109           | 0,76       |
| <b>Total</b>                               | <b>14.334</b> | <b>100</b> |

diputacions provincials la de Barcelona concentra més del 90% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades, en bona mesura per l'Organisme de Gestió Tributària (OGT).

En relació amb la Generalitat de Catalunya, i en consonància amb tot el que s'ha explicat fins ara, els departaments de Salut, de Treball, Afers Socials i Famílies, i de Territori i Sostenibilitat concentren el gruix de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració autonòmica.

Les empreses privades prestadores de serveis d'interès general mantenen la tendència d'altres anys i suposen un volum de tramitació respecte a aquesta institució del 4,8%. En qualsevol cas, val a dir que les empreses

prestadores de serveis d'interès general tenen un elevat i eficaç nivell de resposta (temps de tramitació) i de resolució de problemes (45,4%).

En les taules següents s'exposa l'estat de tramitació per a cada administració o empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat.

La informació recollida respon a una demanda general de les administracions de xifrar no només el nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades, sinó també la seva finalització, per mostrar que en un alt nivell dels casos no s'ha detectat cap irregularitat o bé s'ha resolt el problema abans que el Síndic s'hi pronunciés.



## 25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2018

|                                                                        | 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                                          | 51<br>100%            | 18<br>35,3%            | 5<br>9,8%                | 5<br>9,8%              | 3<br>5,9%                          | -                         | 18<br>35,3%           | 2<br>3,9%                   |
| Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda               | 34<br>100%            | 10<br>29,4%            | 12<br>35,3%              | 1<br>2,9%              | 1<br>2,9%                          | -                         | 8<br>23,5%            | 2<br>5,9%                   |
| Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació              | 33<br>100%            | 9<br>27,3%             | 6<br>18,2%               | 10<br>30,3%            | -                                  | -                         | 8<br>24,2%            | -                           |
| Departament de Treball, Afers Socials i Famílies                       | 1.099<br>100%         | 566<br>51,5%           | 165<br>15,0%             | 128<br>11,6%           | 88<br>8,0%                         | 3<br>0,3%                 | 139<br>12,6%          | 10<br>0,9%                  |
| Departament de Cultura                                                 | 113<br>100%           | 5<br>4,4%              | 2<br>1,8%                | 100<br>88,5%           | -                                  | -                         | 4<br>3,5%             | 2<br>1,8%                   |
| Departament d'Empresa i Coneixement                                    | 134<br>100%           | 46<br>34,3%            | 36<br>26,9%              | 20<br>14,9%            | 9<br>6,7%                          | -                         | 20<br>14,9%           | 3<br>2,2%                   |
| Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència | 8<br>100%             | 4<br>50%               | 1<br>12,5%               | -                      | 1<br>12,5%                         | -                         | 2<br>25%              | -                           |
| Departament d'Educació                                                 | 885<br>100%           | 669<br>75,6%           | 31<br>3,5%               | 77<br>8,7%             | 43<br>4,9%                         | -                         | 60<br>6,8%            | 5<br>0,6%                   |
| Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública             | 18<br>100%            | 7<br>38,9%             | 5<br>27,8%               | 1<br>5,6%              | -                                  | -                         | 5<br>27,8%            | -                           |
| Departament d'Interior                                                 | 191<br>100%           | 84<br>44,0%            | 24<br>12,6%              | 22<br>11,5%            | 9<br>4,7%                          | -                         | 51<br>26,7%           | 1<br>0,5%                   |
| Departament de Justícia                                                | 520<br>100%           | 100<br>19,2%           | 46<br>8,8%               | 19<br>3,7%             | 105<br>20,2%                       | 21<br>4,0%                | 223<br>42,9%          | 6<br>1,2%                   |
| Departament de Salut                                                   | 1.565<br>100%         | 687<br>43,9%           | 375<br>24,0%             | 140<br>8,9%            | 39<br>2,5%                         | 3<br>0,2%                 | 305<br>19,5%          | 16<br>1,0%                  |
| Departament de Territori i Sostenibilitat                              | 909<br>100%           | 661<br>72,7%           | 112<br>12,3%             | 17<br>1,9%             | 7<br>0,8%                          | -                         | 110<br>12,1%          | 2<br>0,2%                   |
| <b>Total</b>                                                           | <b>5.560<br/>100%</b> | <b>2.866<br/>51,5%</b> | <b>820<br/>14,7%</b>     | <b>540<br/>9,7%</b>    | <b>305<br/>5,5%</b>                | <b>27<br/>0,5%</b>        | <b>953<br/>17,1%</b>  | <b>49<br/>0,9%</b>          |

## 26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2018

|                                       | 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 |
| Ajuntaments                           | 6.728<br>100%         | 2.987<br>44,4%         | 809<br>12,0%             | 1.571<br>23,4%         | 213<br>3,2%                        | 10<br>0,1%                | 1.120<br>16,6%         | 18<br>0,3%                  |
| Conselh Generau d'Aran                | 1<br>100%             | 1<br>100%              | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                      | -                           |
| Consells comarcals                    | 105<br>100%           | 21<br>20%              | 12<br>11,4%              | 28<br>26,7%            | 9<br>8,6%                          | -                         | 34<br>32,4%            | 1<br>1,0%                   |
| Diputacions                           | 532<br>100%           | 425<br>79,9%           | 28<br>5,3%               | 20<br>3,8%             | 2<br>0,4%                          | 2<br>0,4%                 | 53<br>10%              | 2<br>0,4%                   |
| Entitats metropolitanes               | 93<br>100%            | 27<br>29%              | 25<br>26,9%              | 6<br>6,5%              | 2<br>2,2%                          | 1<br>1,1%                 | 31<br>33,3%            | 1<br>1,1%                   |
| Entitats municipals descentralitzades | 20<br>100%            | 10<br>50%              | 1<br>5%                  | 1<br>5%                | 2<br>10%                           | -                         | 6<br>30%               | -                           |
| Mancomunitats                         | 3<br>100%             | 1<br>33,3%             | -                        | -                      | 1<br>33,3%                         | -                         | 1<br>33,3%             | -                           |
| <b>Total</b>                          | <b>7.482<br/>100%</b> | <b>3.472<br/>46,4%</b> | <b>875<br/>11,7%</b>     | <b>1.626<br/>21,7%</b> | <b>229<br/>3,1%</b>                | <b>13<br/>0,2%</b>        | <b>1.245<br/>16,6%</b> | <b>22<br/>0,3%</b>          |

**26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2018**

| 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 | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Abrera             | 7     | 1                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Àger               | 12    | 7                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Agramunt           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aguilar de Segarra | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Agullana           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aiguafreda         | 4     | 1                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aiguamúrcia        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aiguaviva          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aitona             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alamús, els        | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Alàs i Cerc        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albagés, l'        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albanyà            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albatàrrec         | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albesa             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albi, l'           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albinyana          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albiol, l'         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Albons             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alcanar            | 8     | 2                 | 1                        | 2                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Alcanó             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alcarràs           | 5     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alcoletge          | 6     | 1                 | 3                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alcover            | 4     | 2                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aldea, l'          | 3     | -                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aldover            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aleixar, l'        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alella             | 8     | 2                 | 4                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Alfara de Carles   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alfarràs           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alfés              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alforja            | 4     | 2                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Algerri            | 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 |
| Alguaire               | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alins                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alió                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Almacelles             | 8     | 2                 | 1                        | 5                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Almatret               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Almenar                | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Almoster               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alòs de Balaguer       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alp                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alpens                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alpicat                | 4     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Alt Àneu               | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Altafulla              | 6     | 2                 | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Amer                   | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Ametlla de Mar, l'     | 21    | 11                | 3                        | 1                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Ametlla del Vallès, l' | 8     | 3                 | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Ampolla, l'            | 4     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Amposta                | 11    | 3                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Anglès                 | 10    | 4                 | 4                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Anglesola              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Arbeca                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Arboç, l'              | 5     | 1                 | 1                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Arbolí                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Arbúcies               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Arenys de Mar          | 21    | 5                 | 4                        | 3                      | 2                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Arenys de Munt         | 10    | 3                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Argelaguer             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Argençola              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Argentera, l'          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Argentona              | 10    | 1                 | 3                        | 2                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Armentera, l'          | 4     | 3                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Arnes                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Arres                  | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Arsèguel               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Artés                  | 3     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Artesa de Lleida       | 2     | 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 |
| Artesa de Segre              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ascó                         | 3     | -                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aspa                         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Avellanes i Santa Linya, les | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Avià                         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Avinyó                       | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Avinyonet de Puigventós      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Avinyonet del Penedès        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Badalona                     | 92    | 31                | 14                       | 15                     | 7                                  | -                         | 25                    | -                           |
| Badia del Vallès             | 10    | 3                 | 1                        | 2                      | 2                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Bagà                         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Baix Pallars                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Balaguer                     | 6     | 2                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Balenya                      | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Balsareny                    | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Banyeres del Penedès         | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Banyoles                     | 4     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Barbens                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Barberà de la Conca          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Barberà del Vallès           | 19    | 6                 | 5                        | 5                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Barcelona                    | 938   | 370               | 256                      | 91                     | 23                                 | 1                         | 193                   | 4                           |
| Baronia de Rialb, la         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bàscara                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bassella                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Batea                        | 5     | 2                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bausen                       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Begues                       | 6     | 1                 | 1                        | 2                      | 2                                  | -                         | -                     | -                           |
| Begur                        | 12    | 4                 | 2                        | 3                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Belianes                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellaguarda                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellcaire d'Empordà          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellcaire d'Urgell           | 4     | 3                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bell-lloc d'Urgell           | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Bellmunt del Priorat         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellmunt d'Urgell            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellprat                     | 2     | 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 |
| Bellpuig                      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellvei                       | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellver de Cerdanya           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bellví                        | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Benavent de Segrià            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Benifallet                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Benissanet                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Berga                         | 7     | 1                 | 3                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Besalú                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bescanó                       | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Beuda                         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bigues i Riells               | 8     | 4                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Biosca                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bisbal de Falset, la          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bisbal del Penedès, la        | 6     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Bisbal d'Empordà, la          | 11    | 2                 | 1                        | 4                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Biure                         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Blancafort                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Blanes                        | 27    | 6                 | 4                        | 3                      | 3                                  | -                         | 11                    | -                           |
| Boadella i les Escaules       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bolvir                        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bonastre                      | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Bordils                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Borges Blanques, les          | 5     | 2                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Borges del Camp, les          | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Borrassà                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Borredà                       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bossòst                       | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bot                           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Botarell                      | 5     | 1                 | 3                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bovera                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bràfim                        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Breda                         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bruc, el                      | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Brull, el                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Brunyola i Sant Martí Sapresa | 2     | 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 |
| Cabacés             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabanabona          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabanelles          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabanes             | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabanyes, les       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabó                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabra del Camp      | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cabrera d'Anoia     | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Cabrera de Mar      | 5     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Cabrils             | 7     | 3                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Cadaqués            | 12    | 4                 | 1                        | 4                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Calaf               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Calafell            | 37    | 28                | 2                        | 1                      | 1                                  | -                         | 4                     | 1                           |
| Calders             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Caldes de Malavella | 10    | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 4                     | 1                           |
| Caldes de Montbui   | 14    | 6                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Caldes d'Estrac     | 5     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Calella             | 14    | 3                 | 1                        | 3                      | 3                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Calldetenes         | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Callús              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Calonge             | 16    | 4                 | 1                        | 2                      | 2                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Calonge de Segarra  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Camarasa            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Camarles            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cambrils            | 25    | 11                | 4                        | 2                      | 1                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Camós               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Campdevàrol         | 3     | -                 | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Campelles           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Campins             | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Campllong           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Camprodon           | 3     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Canejan             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Canet d'Adri        | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Canet de Mar        | 15    | 6                 | 2                        | 2                      | 2                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Canonja, la         | 7     | 4                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Canovelles          | 8     | 2                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | 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 |
| Cànoves i Samalús          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cantallops                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Canyelles                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Capafonts                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Capçanes                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Capellades                 | 5     | 3                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Capmany                    | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Capolat                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cardedeu                   | 14    | 3                 | 2                        | 6                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Cardona                    | 5     | 1                 | -                        | 3                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Carme                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Caseres                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cassà de la Selva          | 5     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Casserres                  | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Castell de l'Areny         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castell de Mur             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellar de la Ribera     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellar de n'Hug         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellar del Riu          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellar del Vallès       | 12    | 3                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Castellbell i el Vilar     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellbisbal              | 12    | 6                 | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Castellcir                 | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castelldans                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castelldefels              | 28    | 13                | 3                        | 6                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Castellet i la Gornal      | 6     | 2                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Castellfollit de la Roca   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellfollit de Riubregós | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellfollit del Boix     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellgalí                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellnou de Bages        | 3     | -                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellnou de Seana        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castelló de Farfanya       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castelló d'Empúries        | 18    | 7                 | 5                        | 1                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Castellolí                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castell-Platja d'Aro       | 21    | 8                 | 5                        | 3                      | 2                                  | -                         | 3                     | -                           |

| 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 |
| Castellserà             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellterçol           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellvell del Camp    | 7     | 3                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Castellví de la Marca   | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Castellví de Rosanes    | 5     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Catllar, el             | 5     | 2                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cava                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cellera de Ter, la      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Celrà                   | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Centelles               | 5     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Cercs                   | 5     | 3                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cerdanyola del Vallès   | 52    | 26                | 11                       | 4                      | -                                  | -                         | 11                    | -                           |
| Cervelló                | 9     | 3                 | 2                        | 2                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Cervera                 | 6     | 2                 | 2                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cervià de les Garrigues | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cervià de Ter           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cistella                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ciutadilla              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Clariana de Cardener    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cogul, el               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Colera                  | 5     | 2                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Coll de Nargó           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Collbató                | 7     | 1                 | 3                        | 2                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Colldejou               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Collsuspina             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Colomers                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Coma i la Pedra, la     | 4     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Conca de Dalt           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Conesa                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Constantí               | 5     | 1                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Copons                  | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Corbera de Llobregat    | 18    | 5                 | 5                        | 2                      | -                                  | -                         | 6                     | -                           |
| Corbera d'Ebre          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Corbins                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Corçà                   | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cornellà de Llobregat   | 20    | 7                 | 1                        | 1                      | 2                                  | -                         | 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 |
| Cornellà del Terri                          | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cornudella de Montsant                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Creixell                                    | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Crespià                                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Cubelles                                    | 36    | 13                | 4                        | 8                      | 1                                  | 1                         | 9                     | -                           |
| Cubells                                     | 3     | -                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cunit                                       | 23    | 3                 | 4                        | 6                      | 3                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Darnius                                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Das                                         | 5     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Deltebre                                    | 11    | 1                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Dosrius                                     | 7     | 2                 | 2                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Duesaigües                                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Es Bòrdes                                   | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Escala, l'                                  | 12    | 2                 | -                        | 4                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Esparreguera                                | 24    | 9                 | 4                        | 7                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Espinelves                                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Espluga Calba, l'                           | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Espluga de Francolí, l'                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Esplugues de Llobregat                      | 24    | 5                 | 6                        | 3                      | -                                  | 1                         | 9                     | -                           |
| Espolla                                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Esponellà                                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Espot                                       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Espunyola, l'                               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Esquirol, l'                                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Estamariu                                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Estany, l'                                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Estaràs                                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Esterri d'Àneu                              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Esterri de Cardós                           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Falset                                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Far d'Empordà, el                           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Farrera                                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fatarella, la                               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Febró, la                                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Figaró-Montmany                             | 3     | 1                 | 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 |
| Fígols                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fígols i Alinyà            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Figuera, la                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Figueres                   | 13    | 8                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Figuerola del Camp         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Flaçà                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Flix                       | 8     | 3                 | -                        | 2                      | 2                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Floresta, la               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fogars de la Selva         | 4     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | 1                         | -                     | -                           |
| Fogars de Montclús         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ajuntament de Foixà        | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Folgueroles                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fondarella                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fonollosa                  | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fontanals de Cerdanya      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fontanilles                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fontcoberta                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Font-rubí                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Foradada                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Forallac                   | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Forès                      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fornells de la Selva       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fortià                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Franqueses del Vallès, les | 15    | 3                 | -                        | 5                      | -                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Freginals                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fuliola, la                | 5     | 1                 | -                        | 1                      | 3                                  | -                         | -                     | -                           |
| Fulleda                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gaià                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Galera, la                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gallifa                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gandesa                    | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Garcia                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Garidells, els             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Garriga, la                | 8     | 4                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Garrigàs                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Garrigoles                 | 2     | 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 |
| Garriguella                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gavà                          | 17    | 10                | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Gavet de la Conca             | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gelida                        | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Ger                           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gimenells i el Pla de la Font | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ginestar                      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Girona                        | 45    | 15                | 7                        | 3                      | 3                                  | -                         | 16                    | 1                           |
| Gironella                     | 4     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Gisclareny                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Godall                        | 4     | 1                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Golmés                        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gombrèn                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gósol                         | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Granada, la                   | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Granadella, la                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Granera                       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Granja d'Escarp, la           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Granollers                    | 34    | 13                | 7                        | 3                      | 2                                  | 1                         | 8                     | -                           |
| Granyanella                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Granyena de les Garrigues     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Granyena de Segarra           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gratallops                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gualba                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gualta                        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Guardiola de Berguedà         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Guiamets, els                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Guils de Cerdanya             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Guimerà                       | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Guingueta d'Àneu, la          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Guissona                      | 5     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Guixers                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gurb                          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Horta de Sant Joan            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Hospitalet de Llobregat, l'   | 107   | 19                | 10                       | 36                     | 10                                 | -                         | 31                    | 1                           |
| Hostalets de Pierola, els     | 3     | 1                 | 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 |
| Hostalric           | 4     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Igualada            | 14    | 2                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 9                     | -                           |
| Isona i Conca Dellà | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Isòvol              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ivars de Noguera    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ivars d'Urgell      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ivorra              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Jafre               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Jonquera, la        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Jorba               | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Josa i Tuixén       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Juià                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Juncosa             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Juneda              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Les                 | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Linyola             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llacuna, la         | 5     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lladó               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lladorre            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lladurs             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llagosta, la        | 6     | 2                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Llagostera          | 4     | -                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Llambilles          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llanars             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llançà              | 9     | 4                 | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Llardecans          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llavorsí            | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Lleida              | 36    | 9                 | 3                        | 12                     | 3                                  | -                         | 8                     | 1                           |
| Llers               | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lles de Cerdanya    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lliçà d'Amunt       | 8     | -                 | 1                        | 2                      | 1                                  | 1                         | 3                     | -                           |
| Lliçà de Vall       | 8     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Llimiana            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llinars del Vallès  | 6     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Llívia              | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lloar               | 2     | 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 |
| Llobera                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llorac                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Llorenç del Penedès     | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Lloret de Mar           | 21    | 7                 | 4                        | 3                      | 2                                  | 1                         | 4                     | -                           |
| Llosses, les            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Lluçà                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Maçanet de Cabrenys     | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Maçanet de la Selva     | 12    | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Madremanya              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Maià de Montcal         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Maials                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Maldà                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Malgrat de Mar          | 14    | 4                 | 3                        | 4                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Malla                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Manlleu                 | 9     | 3                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Manresa                 | 47    | 16                | 10                       | 9                      | 4                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Marçà                   | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Margalef                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Marganell               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Martorell               | 15    | 2                 | 2                        | 3                      | 1                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Martorelles             | 3     | -                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Mas de Barberans        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Masarac                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Masdenverge             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Masies de Roda, les     | 2     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Masies de Voltregà, les | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Masillorenç             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Masnou, el              | 16    | 4                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Masó, la                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Maspujols               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Masquefa                | 8     | 2                 | 1                        | 1                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Masroig, el             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Massalcoreig            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Massanes                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Massoteres              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Matadepera              | 5     | 3                 | -                        | 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 |
| Mataró                  | 40    | 8                 | 5                        | 5                      | 6                                  | -                         | 16                    | -                           |
| Mediona                 | 4     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Menàrguens              | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Meranges                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Mieres                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Milà                    | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Miralcamp               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Miravet                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Moià                    | 8     | 3                 | 1                        | 1                      | 2                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Molar, el               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Molins de Rei           | 22    | 2                 | 9                        | 4                      | -                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Mollerussa              | 10    | 7                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Mollet de Peralada      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Mollet del Vallès       | 18    | 8                 | 3                        | 2                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Molló                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Molsosa, la             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Monistrol de Calders    | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Monistrol de Montserrat | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Montagut i Oix          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montblanc               | 8     | 1                 | 3                        | 2                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Montbrió del Camp       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montcada i Reixac       | 26    | 7                 | 3                        | 10                     | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Montclar                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montellà i Martinet     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montesquiu              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montferrer i Castellbò  | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montferri               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montgai                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montgat                 | 20    | 4                 | -                        | 3                      | 1                                  | -                         | 12                    | -                           |
| Montmajor               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montmaneu               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montmell, el            | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montmeló                | 5     | 2                 | 1                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montoliu de Lleida      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montoliu de Segarra     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montornès de Segarra    | 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 |
| Montornès del Vallès   | 10    | 1                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Mont-ral               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Mont-ras               | 7     | 4                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Mont-roig del Camp     | 16    | 6                 | 2                        | 3                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Montseny               | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Móra d'Ebre            | 6     | 2                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Móra la Nova           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Morell, el             | 5     | 2                 | -                        | 1                      | 2                                  | -                         | -                     | -                           |
| Morera de Montsant, la | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Muntanyola             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Mura                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Nalec                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Naut Aran              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Navarcles              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Navàs                  | 3     | -                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Navata                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Navès                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Nou de Berguedà, la    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Nou de Gaià, la        | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Nulles                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Odèn                   | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Òdena                  | 4     | -                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Ogassa                 | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Olèrdola               | 4     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Olesa de Bonesvalls    | 4     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Olesa de Montserrat    | 18    | 7                 | 1                        | 4                      | -                                  | -                         | 5                     | 1                           |
| Oliana                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Oliola                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Olius                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Olivella               | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Olost                  | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Olot                   | 17    | 3                 | 3                        | 4                      | 1                                  | -                         | 6                     | -                           |
| Oluges, les            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Olvan                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Omellons, els          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Omells de na Gaia, els | 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 |
| Ordis                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Organyà                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Orís                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Oristà                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Orpí                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Òrrius                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Os de Balaguer           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Osor                     | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ossó de Sió              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pacs del Penedès         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palafolls                | 5     | 1                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Palafrugell              | 14    | 5                 | -                        | 3                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Palamós                  | 13    | 5                 | 1                        | 3                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Palau d'Anglesola        | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palau de Santa Eulàlia   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palau-sator              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palau-saverdera          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palau-solità i Plegamans | 3     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Pallaresos, els          | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pallejà                  | 16    | 7                 | 3                        | 1                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Palma de Cervelló, la    | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palma d'Ebre, la         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Palol de Revardit        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pals                     | 10    | 4                 | -                        | 4                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Papiol, el               | 4     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pardines                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Parets del Vallès        | 7     | -                 | 4                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Parlavà                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Passanant i Belltall     | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pau                      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Paüls                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pedret i Marzà           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Penelles                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pera, la                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Perafita                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Perafort                 | 2     | 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 |
| Peralada                        | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Peramola                        | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Perelló, el                     | 3     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Piera                           | 51    | 22                | 23                       | 2                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Piles, les                      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pineda de Mar                   | 19    | 5                 | 2                        | 5                      | 2                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Pinell de Brai                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pinell de Solsonès              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pinós                           | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pira                            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pla de Santa Maria, el          | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Pla del Penedès, el             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Planes d'Hostoles, les          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Planoles                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Plans de Sió, els               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Poal, el                        | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pobla de Cérvoles, la           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pobla de Claramunt, la          | 6     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Pobla de Lillet, la             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pobla de Mafumet, la            | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pobla de Massaluca, la          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pobla de Montornès, la          | 6     | 3                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Pobla de Segur, la              | 4     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Poboleda                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Polinyà                         | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Pont d'Armentera, el            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pont de Bar, el                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pont de Molins                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pont de Suert, el               | 9     | 8                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pont de Vilomara i Rocafort, el | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pontils                         | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pontons                         | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pontós                          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ponts                           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Porqueres                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Porrera                         | 2     | 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 |
| Port de la Selva, el  | 7     | 4                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Portbou               | 5     | 2                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Portella, la          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pradell de la Teixeta | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Prades                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Prat de Comte         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Prat de Llobregat, el | 87    | 69                | 2                        | 5                      | 1                                  | -                         | 10                    | -                           |
| Pratdip               | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Prats de Lluçanès     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Prats de Rei, els     | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Prats i Sansor        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Preixana              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Preixens              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Premià de Dalt        | 17    | 5                 | 3                        | 4                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Premià de Mar         | 34    | 4                 | 11                       | 7                      | 4                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Preses, les           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Prullans              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Puigcerdà             | 5     | 2                 | -                        | 1                      | 2                                  | -                         | -                     | -                           |
| Puigdàlber            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Puiggròs              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Puigpelat             | 6     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Puig-reig             | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Puigverd d'Agramunt   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Puigverd de Lleida    | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pujalt                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Quar, la              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Quart                 | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Queralbs              | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Querol                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rabós                 | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Rajadell              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rasquera              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Regencós              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rellinars             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Renau                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Reus                  | 28    | 5                 | 8                        | 1                      | 1                                  | 1                         | 12                    | -                           |

| 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 |
| Rialp                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riba, la               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riba-roja d'Ebre       | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ribera d'Ondara        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ribera d'Urgellet      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ribes de Freser        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riells i Viabrea       | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riera de Gaià, la      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riner                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ripoll                 | 8     | 3                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Ripollet               | 34    | 11                | 5                        | 4                      | -                                  | -                         | 14                    | -                           |
| Riu de Cerdanya        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riudarenes             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riudaura               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riudecanyes            | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riudecols              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Riudellots de la Selva | 4     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Riudoms                | 5     | 1                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Riumors                | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Roca del Vallès, la    | 24    | 15                | 1                        | 6                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Rocafort de Queralt    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Roda de Berà           | 7     | 2                 | 2                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Roda de Ter            | 3     | -                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rodonyà                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Roquetes               | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Roses                  | 19    | 3                 | 4                        | 4                      | 2                                  | 1                         | 5                     | -                           |
| Rosselló               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rourell                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rubí                   | 29    | 5                 | 7                        | 9                      | 1                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Rubió                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rupià                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rupit i Pruit          | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sabadell               | 36    | 12                | 7                        | 8                      | 1                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Sagàs                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Salàs de Pallars       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Saldes                 | 2     | 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 |
| Sales de Llierca            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sallent                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Salomó                      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Salou                       | 10    | 1                 | 1                        | 3                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Salt                        | 11    | 3                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Sanauja                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Adrià de Besòs         | 38    | 9                 | 11                       | 7                      | 3                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Sant Agustí de Lluçanès     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Andreu de la Barca     | 7     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sant Andreu de Llavaneres   | 15    | 4                 | 2                        | 3                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Sant Andreu Salou           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Aniol de Finestres     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Antoni de Vilamajor    | 9     | 2                 | 4                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sant Bartomeu del Grau      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Boi de Llobregat       | 16    | 10                | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Sant Boi de Lluçanès        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Carles de la Ràpita    | 8     | 2                 | 1                        | 2                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sant Cebrià de Vallalta     | 9     | 6                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Celoni                 | 16    | 6                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Sant Climent de Llobregat   | 5     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sant Climent Sescebes       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Cugat del Vallès       | 15    | 1                 | 5                        | 3                      | -                                  | -                         | 6                     | -                           |
| Sant Cugat Sesgarrigues     | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Esteve de la Sarga     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Esteve de Palautordera | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Esteve Sesrovires      | 5     | -                 | 3                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Feliu de Buixalleu     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Feliu de Codines       | 4     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Feliu de Guíxols       | 13    | 5                 | 1                        | 2                      | 1                                  | -                         | 3                     | 1                           |
| Sant Feliu de Llobregat     | 10    | 4                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Sant Feliu de Pallerols     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Feliu Sasserra         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Ferriol                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Fost de Campsnetelles  | 8     | 2                 | 1                        | 4                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Fruitós de Bages       | 4     | -                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Gregori                | 2     | 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 |
| Sant Guim de Freixenet        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Guim de la Plana         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Hilari Sacalm            | 5     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Hipòlit de Voltregà      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Iscle de Vallalta        | 3     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Jaume de Frontanyà       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Jaume de Llierca         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Jaume dels Domenys       | 4     | 1                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Jaume d'Enveja           | 4     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sant Joan de les Abadesses    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Joan de Mollet           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Joan de Vilatorrada      | 4     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Joan Despí               | 14    | 2                 | 3                        | 4                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Sant Joan les Fonts           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Jordi Desvalls           | 6     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Julià de Cerdanyola      | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Julià de Ramis           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Julià de Vilatorrada     | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Julià del Llor i Bonmatí | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Just Desvern             | 8     | 2                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Sant Llorenç de la Muga       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Llorenç de Morunys       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Llorenç d'Hortons        | 5     |                   |                          | 1                      | 2                                  | -                         | 2                     |                             |
| Sant Llorenç Savall           | 4     | 1                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí d'Albars           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí de Centelles       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí de Llémena         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí de Riucorb         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí de Tous            | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí Sarroca            | 4     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí Sesgueioles        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Martí Vell               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Mateu de Bages           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Miquel de Campmajor      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Miquel de Fluvià         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Mori                     | 2     | 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 |
| Sant Pau de Segúries         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Pere de Ribes           | 41    | 16                | 8                        | 5                      | 4                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Sant Pere de Riudebitlles    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Pere de Torelló         | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Pere de Vilamajor       | 8     | 1                 | 3                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Sant Pere Pescador           | 10    | 5                 | -                        | 3                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Pere Sallavinera        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Pol de Mar              | 11    | 3                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Sant Quintí de Mediona       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Quirze de Besora        | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Quirze del Vallès       | 7     | 2                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Sant Quirze Safaja           | 4     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Ramon                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Sadurní d'Anoia         | 7     | 1                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Sant Sadurní d'Osormort      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Salvador de Guardiola   | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Vicenç de Castellet     | 8     | 4                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sant Vicenç de Montalt       | 6     | -                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Vicenç de Torelló       | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sant Vicenç dels Horts       | 74    | 20                | 8                        | 40                     | -                                  | -                         | 6                     | -                           |
| Santa Bàrbara                | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Cecília de Voltregà    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Coloma de Cervelló     | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Coloma de Farners      | 5     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Santa Coloma de Gramenet     | 32    | 11                | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 16                    | -                           |
| Santa Coloma de Queralt      | 2     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Cristina d'Aro         | 6     | 3                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Santa Eugènia de Berga       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Eulàlia de Riuprimer   | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Santa Eulàlia de Ronçana     | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Fe del Penedès         | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Llogaia d'Àlguema      | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Santa Margarida de Montbui   | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Margarida i els Monjos | 7     | 3                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Santa Maria de Besora        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Maria de Martorelles   | 2     | -                 | 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 |
| Santa Maria de Merlès       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Maria de Miralles     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Maria de Palautordera | 6     | -                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Santa Maria d'Oló           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Oliva                 | 6     | 3                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Pau                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Santa Perpètua de Mogoda    | 16    | 6                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Santa Susanna               | 7     | 2                 | 2                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Santpedor                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sarral                      | 3     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Sarrià de Ter               | 4     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sarroca de Bellera          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sarroca de Lleida           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Saus, Camallera i Llampàies | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Savallà del Comtat          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Secuita, la                 | 18    | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 16                    | -                           |
| Selva de Mar, la            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Selva del Camp, la          | 4     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Senan                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sénia, la                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Senterada                   | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sentiu de Sió, la           | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sentmenat                   | 9     | 3                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Serinyà                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Seròs                       | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Serra de Daró               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Setcases                    | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Seu d'Urgell, la            | 6     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Seva                        | 5     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | 1                           |
| Sidamon                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sils                        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sitges                      | 64    | 37                | 10                       | 10                     | 2                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Siurana                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sobremunt                   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Soleràs, el                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Solivella                   | 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 |
| Solsona               | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sora                  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Soriguera             | 10    | 1                 | -                        | 9                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sort                  | 4     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Soses                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Subirats              | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sudanell              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Sunyer                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Súria                 | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Susqueda              | 6     | 2                 | 2                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tagamanent            | 3     | -                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Talamanca             | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Talarn                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Talavera              | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tallada d'Empordà, la | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Taradell              | 4     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Tarragona             | 76    | 32                | 13                       | 11                     | 2                                  | -                         | 17                    | 1                           |
| Tàrraga               | 13    | 3                 | 2                        | 3                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Tarrés                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tarroja de Segarra    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tavèrnoles            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tavertet              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Teià                  | 10    | 3                 | 2                        | 1                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Térmens               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Terrades              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Terrassa              | 64    | 12                | 9                        | 20                     | 1                                  | -                         | 22                    | -                           |
| Tiana                 | 8     | 4                 | 1                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Tírvia                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tiurana               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tivenys               | 3     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tivissa               | 3     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Tona                  | 4     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torà                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tordera               | 18    | 2                 | 5                        | 2                      | 1                                  | -                         | 8                     | -                           |
| Torelló               | 7     | 4                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Torms, els            | 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 |
| Tornabous                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torre de Cabdella, la    | 2     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torre de Claramunt, la   | 10    | 3                 | -                        | 2                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Torre de Fontaubella, la | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torre de l'Espanyol, la  | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrebesses              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torredembarra            | 13    | 2                 | -                        | 3                      | 2                                  | -                         | 6                     | -                           |
| Torrefarrera             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrefeta i Florejacs    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torregrossa              | 4     | 2                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrelameu               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrelavit               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrelles de Foix        | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrelles de Llobregat   | 6     | 2                 | 1                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torrent                  | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torres de Segre          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torre-serona             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torroella de Fluvià      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Torroella de Montgrí     | 15    | 5                 | 2                        | 3                      | 1                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Torroja del Priorat      | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tortellà                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tortosa                  | 18    | 6                 | 3                        | 2                      | -                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Toses                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tossa de Mar             | 14    | 8                 | 3                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Tremp                    | 4     | 3                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ullà                     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ullastrell               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ullastret                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ulldecona                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ulldemolins              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ultramort                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Urús                     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vacarisses               | 11    | 3                 | 1                        | 3                      | 2                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Vajol, la                | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vall de Bianya, la       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vall de Boí, la          | 4     | 1                 | -                        | 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 |
| Vall de Cardós                       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vall d'en Bas, la                    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallbona d'Anoia                     | 3     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vallbona de les Monges               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallcebre                            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallclara                            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallfogona de Balaguer               | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallfogona de Ripollès               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallfogona de Riucorb                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallgorguina                         | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vallirana                            | 24    | 14                | -                        | 6                      | -                                  | -                         | 3                     | 1                           |
| Vall-llobrega                        | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallmoll                             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vallromanes                          | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Valls                                | 109   | 86                | 17                       | 3                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Valls d'Aguilar, les                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Valls de Valira, les                 | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant | 6     | -                 | 2                        | 2                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vansa i Fórnoles, la                 | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Veciana                              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vendrell, el                         | 46    | 23                | 9                        | 7                      | 2                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Ventalló                             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Verdú                                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Verges                               | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vespella de Gaià                     | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vic                                  | 954   | 944               | 1                        | 4                      | -                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Vidrà                                | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vidreteres                           | 14    | 4                 | 4                        | 4                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vielha e Mijaran                     | 11    | 4                 | 1                        | 5                      | -                                  | 1                         | -                     | -                           |
| Vilabella                            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilabertran                          | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilablareix                          | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilada                               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Viladamat                            | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Viladasens                           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Viladecans                           | 27    | 6                 | 6                        | 4                      | 1                                  | -                         | 10                    | -                           |

| 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 |
| Viladecavalls          | 7     | 4                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Vilademuls             | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Viladrau               | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vilafant               | 4     | 1                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilafranca del Penedès | 14    | 3                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | 9                     | -                           |
| Vilagrassa             | 2     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilajuïga              | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilalba dels Arcs      | 3     | 1                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilalba Sasserra       | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilaller               | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilallonga de Ter      | 2     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Vilallonga del Camp    | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilamacolum            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilamalla              | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilamaniscle           | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilamòs                | 3     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vilanant               | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de Bellpuig   | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de la Barca   | 2     | -                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de l'Aguda    | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de Meià       | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de Prades     | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de Sau        | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova de Segrià     | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova del Camí      | 5     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Vilanova del Vallès    | 4     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Vilanova d'Escornalbou | 3     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilanova i la Geltrú   | 36    | 9                 | 2                        | 11                     | 3                                  | -                         | 10                    | 1                           |
| Vilaplana              | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vila-real              | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vila-rodona            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vila-sacra             | 2     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vila-sana              | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vila-seca              | 7     | -                 | 1                        | 2                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Vilassar de Dalt       | 10    | 7                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vilassar de Mar        | 22    | 4                 | 5                        | 3                      | 2                                  | -                         | 8                     | -                           |

| 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 |
| Vilaür             | 2            | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilaverd           | 2            | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilella Alta, la   | 2            | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilella Baixa, la  | 2            | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilobí del Penedès | 1            | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilobí d'Onyar     | 2            | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilopriu           | 1            | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vilosell, el       | 1            | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vimbodí i Poblet   | 3            | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vinaixa            | 2            | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vinebre            | 1            | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vinyols i els Arcs | 3            | -                 | -                        | 3                      |                                    |                           | -                     | -                           |
| Viver i Serrateix  | 2            | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Xerta              | 1            | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| <b>Total</b>       | <b>6.728</b> | <b>2.987</b>      | <b>809</b>               | <b>1.571</b>           | <b>213</b>                         | <b>10</b>                 | <b>1.120</b>          | <b>18</b>                   |

## 26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2018

| 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           | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alt Empordà        | 2     | -                 | -                        | -                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Alt Penedès        | 3     | -                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Alt Urgell         | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Alta Ribagorça     | 2     | 1                 | -                        | -                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Anoia              | 2     | -                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Bages              | 1     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Baix Camp          | 6     | -                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Baix Ebre          | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Baix Empordà       | 6     | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 4                     | -                           |
| Baix Llobregat     | 7     | -                 | -                        | 3                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Baix Penedès       | 4     | 2                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Berguedà           | 2     | 1                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Cerdanya           | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Conca de Barberà   | 1     | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Garraf             | 3     | 1                 | 1                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Garrigues          | 1     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Garrotxa           | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Gironès            | 3     | 2                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Maresme            | 2     | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Moianès            | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Montsià            | 1     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Noguera            | 1     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Osona              | 3     | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Pallars Jussà      | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pallars Sobirà     | 10    | 1                 | -                        | 8                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pla de l'Estany    | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Pla d'Urgell       | 1     | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Priorat            | 3     | 1                 | 2                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ribera d'Ebre      | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Ripollès           | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Segarra            | -     | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Segrià             | 4     | 1                 | -                        | 1                      | 1                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Selva              | 11    | 3                 | 2                        | 3                      | 1                                  | -                         | 2                     | -                           |

| 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 |
| Solsonès           | -          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Tarragonès         | 5          | 2                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Terra Alta         | -          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Urgell             | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Vallès Occidental  | 13         | 1                 | -                        | 5                      | 1                                  | -                         | 6                     | -                           |
| Vallès Oriental    | 7          | 2                 | 1                        | -                      | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| <b>Total</b>       | <b>105</b> | <b>21</b>         | <b>12</b>                | <b>28</b>              | <b>9</b>                           | <b>0</b>                  | <b>34</b>             | <b>1</b>                    |

### 26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2018

| 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    | 482        | 409               | 21                       | 9                      | 1                                  | 2                         | 38                    | 2                           |
| Girona       | 11         | 3                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | 7                     | -                           |
| Lleida       | 28         | 11                | 3                        | 8                      | 1                                  | -                         | 5                     | -                           |
| Tarragona    | 11         | 2                 | 3                        | 3                      | -                                  | -                         | 3                     | -                           |
| <b>Total</b> | <b>532</b> | <b>425</b>        | <b>28</b>                | <b>20</b>              | <b>2</b>                           | <b>2</b>                  | <b>53</b>             | <b>2</b>                    |

### 26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2018

|                                 | 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 | 91        | 27                | 25                       | 5                      | 2                                  | 1                         | 30                    | 1                           |
| Institut Metropolità del Taxi   | 2         | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| <b>Total</b>                    | <b>93</b> | <b>27</b>         | <b>25</b>                | <b>6</b>               | <b>2</b>                           | <b>1</b>                  | <b>31</b>             | <b>1</b>                    |

**26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2018**

| 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 |
| Baiasca                               | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Bellaterra                            | 5         | 3                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Betrén                                | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| l'Estartit                            | 3         | 1                 | -                        | -                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Gerb                                  | 1         | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Jesús                                 | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Sant Miquel de Balenyà                | 3         | 3                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Rocallaura                            | 2         | 2                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Valldoreix                            | 3         | 1                 | 1                        | -                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| <b>Total</b>                          | <b>20</b> | <b>10</b>         | <b>1</b>                 | <b>1</b>               | <b>2</b>                           | <b>0</b>                  | <b>6</b>              | <b>0</b>                    |

**26.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2018**

|                                                                                    | 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 Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda i Porrera | 1        | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Mancomunitat de Municipis de Palamós, Calonge i Vall-llobrega                      | 1        | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Mancomunitat Intermunicipal del Penedès i Garraf                                   | 1        | -                 | -                        | -                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>3</b> | <b>1</b>          | <b>0</b>                 | <b>0</b>               | <b>1</b>                           | <b>0</b>                  | <b>1</b>              | <b>0</b>                    |

**27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2018**

|                                              | 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)      | 13         | 2                 | 3                        | 6                      | 1                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Universitat de Barcelona (UB)                | 108        | 6                 | 7                        | 91                     | 1                                  | -                         | 3                     | -                           |
| Universitat de Girona (UDG)                  | 4          | 1                 | -                        | 3                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Universitat Internacional de Catalunya (UIC) | 1          | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Universitat Oberta de Catalunya (UOC)        | 7          | 3                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)   | 6          | 2                 | 2                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Universitat Pompeu Fabra (UPF)               | 6          | 1                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Universitat Rovira i Virgili (URV)           | 2          | 1                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| <b>Total</b>                                 | <b>147</b> | <b>16</b>         | <b>17</b>                | <b>105</b>             | <b>2</b>                           | <b>0</b>                  | <b>7</b>              | <b>0</b>                    |

## 28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2018

|                                                   | 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'Advocats de Figueres                   | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Col·legi d'Advocats de Girona                     | 2         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Col·legi d'Advocats de Granollers                 | 2         | 1                 | -                        | -                      | 1                                  | -                         | -                     | -                           |
| Col·legi d'Advocats de Lleida                     | 3         | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Col·legi d'Advocats de Manresa                    | 3         | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Col·legi d'Advocats de Tarragona                  | 3         | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 2                     | -                           |
| Col·legi d'Advocats de Terrassa                   | 2         | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Col·legi de Farmacèutics de Barcelona             | 2         | 1                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Col·legi de Metges de Tarragona                   | 1         | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Col·legi de Periodistes de Catalunya              | 5         | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | 3                           |
| Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya | 1         | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Col·legi Oficial de Geòlegs                       | 1         | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Col·legi Oficial de Metges de Barcelona           | 12        | 4                 | 4                        | 1                      | -                                  | 1                         | 2                     | -                           |
| Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya        | 1         | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya   | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)           | 6         | 4                 | -                        | 2                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Il·lustre Col·legi d'Advocats de Mataró           | 1         | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona    | 7         | 3                 | 2                        | 1                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| <b>Total</b>                                      | <b>54</b> | <b>17</b>         | <b>10</b>                | <b>7</b>               | <b>1</b>                           | <b>1</b>                  | <b>15</b>             | <b>3</b>                    |



## 29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2018

|                                                         | 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)               | 21         | 6                 | 6                        | 2                      | -                                  | 1                         | 6                     | -                           |
| Consorci Administració Oberta de Catalunya              | 1          | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci Aeròdrom de la Cerdanya                        | 1          | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci de les Biblioteques de Barcelona               | 2          | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Consorci d'Educació de Barcelona                        | 125        | 26                | 13                       | 42                     | 16                                 | -                         | 28                    | -                           |
| Consorci de l'Espai d'Interès Natural de Gallecs        | 1          | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci de l'Habitatge de Barcelona                    | 97         | 43                | 14                       | 2                      | 7                                  | -                         | 29                    | 2                           |
| Consorci de Serveis Socials de Barcelona                | 22         | 6                 | 5                        | 1                      | 4                                  | -                         | 5                     | 1                           |
| Consorci del Parc de Collserola                         | 1          | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci per a la Normalització Lingüística             | 1          | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci per a la Gestió de Residus del Vallès Oriental | 1          | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci Sanitari de Barcelona                          | 1          | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci Sanitari del Maresme                           | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | 1                         | -                     | -                           |
| Consorci Port de Mataró                                 | 1          | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Consorci de la Zona Franca                              | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Consorci Gran Teatre del Liceu                          | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Consorci per a la Gestió de Residus del Vallès Oriental | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Fira Internacional de Barcelona                         | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| <b>Total</b>                                            | <b>280</b> | <b>86</b>         | <b>41</b>                | <b>48</b>              | <b>27</b>                          | <b>2</b>                  | <b>73</b>             | <b>3</b>                    |

### 30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2018

|                         | 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     | 51<br>100%          | 9<br>17,6%           | 16<br>31,4%              | 1<br>2,0%              | -                                  | -                         | 22<br>43,1%           | 3<br>5,9%                   |
| Companyies de gas       | 62<br>100%          | 28<br>45,2%          | 18<br>29,0%              | -                      | -                                  | -                         | 15<br>24,2%           | 1<br>1,6%                   |
| Companyies elèctriques  | 341<br>100%         | 57<br>16,7%          | 159<br>46,6%             | -                      | -                                  | -                         | 122<br>35,8%          | 3<br>0,9%                   |
| Companyies telefòniques | 230<br>100%         | 34<br>14,8%          | 118<br>51,3%             | -                      | -                                  | -                         | 77<br>33,5%           | 1<br>0,4%                   |
| Companyies de transport | 3<br>100%           | 1<br>33,3%           | 1<br>33,3%               | -                      | -                                  | -                         | 1<br>33,3%            | -                           |
| <b>Total</b>            | <b>687<br/>100%</b> | <b>129<br/>18,8%</b> | <b>312<br/>45,4%</b>     | <b>1<br/>0,1%</b>      | <b>-</b>                           | <b>-</b>                  | <b>237<br/>34,5%</b>  | <b>8<br/>1,2%</b>           |

#### 30.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2018

|                                     | 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)         | 45        | 8                 | 14                       | -                      | -                                  | -                         | 22                    | 1                           |
| Aigües de Manresa SA                | 1         | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Aigües de Reus                      | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Aigües d'Esparreguera Vidal SA.     | 1         | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| EMATSA                              | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Rec Madral, companyia d'aigües, SA. | 2         | 1                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| <b>Total</b>                        | <b>51</b> | <b>9</b>          | <b>16</b>                | <b>1</b>               | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>22</b>             | <b>3</b>                    |

#### 30.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2018

|              | 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 |
| Naturgy      | 62        | 28                | 18                       | -                      | -                                  | -                         | 15                    | 1                           |
| <b>Total</b> | <b>62</b> | <b>28</b>         | <b>18</b>                | <b>0</b>               | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>15</b>             | <b>1</b>                    |

**30.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2018**

|                                | 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                         | 325        | 55                | 146                      | -                      | -                                  | -                         | 121                   | 3                           |
| Iberdrola. Delegació Catalunya | 16         | 2                 | 13                       | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| <b>Total</b>                   | <b>341</b> | <b>57</b>         | <b>159</b>               | <b>0</b>               | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>122</b>            | <b>3</b>                    |

**30.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2018**

|                                              | 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. Departamento de Denuncias Oficiales | 47         | 4                 | 23                       | -                      | -                                  | -                         | 20                    | -                           |
| Orange                                       | 34         | 2                 | 14                       | -                      | -                                  | -                         | 18                    | -                           |
| Telefónica España, SAU                       | 92         | 18                | 48                       | -                      | -                                  | -                         | 26                    | -                           |
| Vodafone Catalunya                           | 57         | 10                | 33                       | -                      | -                                  | -                         | 13                    | 1                           |
| <b>Total</b>                                 | <b>230</b> | <b>34</b>         | <b>118</b>               | <b>0</b>               | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>77</b>             | <b>1</b>                    |

**30.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2018**

|                                                       | 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 |
| Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) | 1        | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Vueling                                               | 2        | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| <b>Total</b>                                          | <b>3</b> | <b>1</b>          | <b>1</b>                 | <b>0</b>               | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>1</b>              | <b>0</b>                    |

**31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2018**

|                                                   | 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 |
| Abertis Infraestructuras, SA                      | 1          | -                 | 1                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Àltima                                            | 1          | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) | 4          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | 3                           |
| Comunitat General de Regants dels Canals d'Urgell | 1          | 1                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Federació Catalana d'Atletisme                    | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Federació Catalana de Ciclisme                    | 97         | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Federació Catalana de Patinatge                   | 1          | -                 | -                        | 1                      | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| Grup Balañà                                       | 2          | -                 | -                        | 97                     | -                                  | -                         | -                     | -                           |
| SAREB                                             | 1          | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| <b>Total</b>                                      | <b>109</b> | <b>1</b>          | <b>1</b>                 | <b>100</b>             | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>4</b>              | <b>3</b>                    |

**32. Institucions a les quals es trasllada la queixa**

|                                                         | N         | %          |
|---------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Fiscalia de Menors de Barcelona                         | 5         | 5,38       |
| Fiscalia de Menors de Lleida                            | 2         | 2,15       |
| Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya | 13        | 13,98      |
| Tribunal Constitucional                                 | 1         | 1,08       |
| Tribunal Superior de Justícia de Catalunya              | 72        | 77,42      |
| <b>Total</b>                                            | <b>93</b> | <b>100</b> |

**32.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers**

|                                                    | Total    | Rebudes  |             | Traslladades |            |
|----------------------------------------------------|----------|----------|-------------|--------------|------------|
|                                                    |          | N        | %           | N            | %          |
| Landtag von Baden-Württemberg - Petitionsausschuss | 1        | -        | 0,00        | 1            | 100        |
| National Energy Ombudsmen Network (NEON)           | 1        | -        | 0,00        | 1            | 100        |
| Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra       | 1        | -        | 0,00        | 1            | 100        |
| <b>Total</b>                                       | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>0,00</b> | <b>3</b>     | <b>100</b> |

**32.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i a l'estatal**

|                                | Total      | Rebudes  |             | Traslladades |              |
|--------------------------------|------------|----------|-------------|--------------|--------------|
|                                |            | N        | %           | N            | %            |
| Ararteko                       | 1          | -        | 0           | 1            | 100          |
| Defensor del Pueblo Andaluz    | 2          | 1        | 50          | 1            | 50           |
| Defensor del Pueblo de España  | 200        | -        | 0           | 200          | 100          |
| Defensor del Pueblo de Navarra | 1          | 1        | 100         | -            | 0            |
| Diputado del Común de Canarias | 3          | 3        | 100         | -            | 0            |
| El Justicia de Aragón          | 1          | -        | 0           | 1            | 100          |
| Valedor do Pobo                | 1          | 1        | 100         | -            | 0            |
| <b>Total</b>                   | <b>209</b> | <b>6</b> | <b>2,87</b> | <b>203</b>   | <b>97,13</b> |

**32.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals**

|                                                       | Total      | Rebudes    |              | Traslladades |              |
|-------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                       |            | N          | %            | N            | %            |
| Defensor de la Ciutadania de Girona                   | 3          | 3          | 100          | -            | 0            |
| Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet | 2          | 2          | 100          | -            | 0            |
| Defensor del Ciutadà de Mataró                        | 1          | -          | 0            | 1            | 100          |
| Síndic de Greuges de Rubí                             | 6          | 4          | 66,67        | 2            | 33,33        |
| Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès            | 11         | 8          | 72,73        | 3            | 27,27        |
| Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols            | 2          | 2          | 100,00       | -            | 0            |
| Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat  | 14         | 6          | 42,86        | 8            | 57,14        |
| Síndic de Greuges Municipal de Reus                   | 3          | 3          | 100          | -            | 0            |
| Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar                   | 1          | 1          | 100          | -            | 0            |
| Síndic Municipal de Greuges d'Alella                  | 1          | 1          | 100          | -            | 0            |
| Síndic Municipal de Greuges de Lleida                 | 36         | 24         | 66,67        | 12           | 33,33        |
| Síndic Municipal de Greuges de Manlleu                | 1          | 1          | 100          | -            | 0            |
| Síndic Municipal de Greuges de Vic                    | 3          | 2          | 66,67        | 1            | 33,33        |
| Síndic Municipal de Greuges de Viladecans             | 9          | 7          | 77,78        | 2            | 22,22        |
| Síndic Personer de Mollet                             | 4          | 2          | 50           | 2            | 50           |
| Síndica de Greuges d'Igualada                         | 3          | 3          | 100          | -            | 0            |
| Síndica de Greuges de Barcelona                       | 8          | 6          | 75           | 2            | 25           |
| Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat       | 2          | 1          | 50           | 1            | 50           |
| Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat         | 9          | 8          | 88,89        | 1            | 11,11        |
| Síndica Municipal de Greuges de Sabadell              | 21         | 18         | 85,71        | 3            | 14,29        |
| Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat | 3          | 2          | 66,67        | 1            | 33,33        |
| Síndica Municipal de Greuges de Terrassa              | 112        | 82         | 73,21        | 30           | 26,79        |
| <b>Total</b>                                          | <b>255</b> | <b>186</b> | <b>72,94</b> | <b>69</b>    | <b>27,06</b> |

**33. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2018**

|                                                               | 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 |
| Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Congrés dels Diputats                                         | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Consell de Garanties Estatutàries                             | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | 1                     | -                           |
| Consell de l'Audiovisual de Catalunya                         | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| Parlament de Catalunya                                        | 20        | 2                 | 5                        | 1                      | -                                  | -                         | 4                     | 8                           |
| Parlament Europeu - Oficina a Barcelona                       | 1         | -                 | -                        | -                      | -                                  | -                         | -                     | 1                           |
| <b>Total</b>                                                  | <b>25</b> | <b>2</b>          | <b>5</b>                 | <b>1</b>               | <b>0</b>                           | <b>0</b>                  | <b>5</b>              | <b>12</b>                   |

## 2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'any 2018 ha generat un canvi enormement significatiu en la tramitació dels expedients del Síndic de Greuges de Catalunya. En el decurs dels anys, aquest apartat ha reflectit de manera sintètica les principals modificacions organitzatives, funcionals i electròniques, especialment orientades a la tramitació de les queixes. Ara bé, en els darrers dos anys, un cop assolits uns nivells correctes en la tramitació d'aquest expedient, l'objectiu ha estat començar a millorar la tramitació del conjunt de la institució.

Aquest apartat també valora el compliment de la Carta de serveis i bona conducta administrativa i recull la valoració de les persones usuàries sobre el servei rebut a la institució.

### 1. Gestió dels expedients del Síndic

Mentre que l'any passat els esforços es van concentrar en la publicació de la seu electrònica del Síndic i la implementació de tots els canvis en termes d'administració electrònica que suposava l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, aquest any s'ha introduït el que s'ha anomenat *expedient genèric*.

L'expedient genèric pretén aprofitar tots els desenvolupaments i millores que s'han anat produint al llarg dels anys en l'expedient de queixa, estandarditzar-los i modular-los en funció de les necessitats de qualsevol altre expedient. En termes generals, els expedients, reglats o no reglats, disposen d'una tramitació, d'uns documents, d'uns terminis, d'uns avisos (en l'aspecte tecnològic), d'uns agents amb qui es fa la tramitació, etc. Tot aquest treball que s'ha anat desenvolupant informàticament de manera focalitzada en l'expedient de queixa ara també es pot estendre a la resta de sèries documentals, de manera que, amb una certa facilitat i agilitat, es poden crear diferents tipus d'expedients electrònics que gaudeixen o poden gaudir de les automatitzacions que s'han fet servir en l'expedient de queixa.

Tot i que aquesta implementació es va iniciar a mitjan any 2018, encara és aviat per poder fer-ne una valoració exhaustiva, atès que té

moltes afectacions i encara es troba en una fase molt inicial. Tot i això, sí que ha permès estructurar millor la informació i la documentació que es genera a la institució, i incrementar el nivell de coneixement de les diferents actuacions del Síndic entre el personal, tot i no treballar directament en un àmbit determinat.

Pel que fa a la tramitació de documents de manera electrònica i segura, mentre que l'any passat el 42,5% de les comunicacions del Síndic a les persones interessades es feia mitjançant el servei de notificacions electròniques, aquest any aquest indicador ja arriba al 63,35%. En aquest sentit, la majoria de les comunicacions del Síndic a la ciutadania ja es fan per mitjans electrònics.

En relació amb l'Administració, aquest percentatge ha pujat al 91% de les trameses que es fan al Síndic, de manera que s'ha incrementat lleugerament respecte de l'any anterior, en què aquesta dada era del 88,5%.

El 2018 també ha estat l'any en què la seu electrònica s'ha consolidat com un espai de referència per a l'accés als expedients del Síndic de Greuges i la seva tramitació. De fet, mentre que l'any 2017 des de la seu electrònica només es podien consultar els expedients de queixa, aquest any, a mesura que es van generant la resta d'expedients electrònics, es pot accedir a tots els que s'estan creant.

Així mateix, s'ha afegit a la seu electrònica la possibilitat de donar resposta a l'enquesta de satisfacció del servei del Síndic, i també s'ha obert la possibilitat que qualsevol enquesta o qüestionari es pugui fer des d'aquesta eina.

Si bé la seu electrònica va entrar en vigor l'1 de març de 2017 i, per tant, no es disposaven de les dades de tot l'any, també és cert que, tot i això, s'ha produït un increment molt significatiu en el nombre de visites durant aquest any. Així, mentre que l'any passat es van fer 5.146 visites, aquest any aquesta xifra s'ha incrementat a 15.391 (un increment del 199%).

Tot i així, no només és rellevant el nombre de visites, sinó quin ús es fa dels espais, tant l'espai de les persones com de l'Administració o dels ombudsman. Respecte de l'any 2017, s'ha incrementat un 43% els accessos de les persones (físiques o jurídiques) a la seu electrònica (4.421 accessos) i s'han doblat els

accessos a l'espai que afecta els ombudsmen (101, respecte dels 46 de l'any anterior). En canvi, s'ha reduït mínimament el nombre d'accessos que ha fet l'Administració aquest any a la seu electrònica (-8,2%).

Com ja s'assenyalava l'any anterior, hi havia dues dimensions importants en la seu electrònica. La primera, la facilitat per accedir a la documentació i, la segona, la possibilitat de tramitar a la seu. Tal com ja s'assenyalava, la seu electrònica es constitueix com una eina important a l'hora de consultar la documentació que consta en els expedients, i no tant com a eina per tramitar, atès que el Síndic sempre ha apostat per facilitar la presentació de documentació per qualsevol mitjà, fet que ocasionava que la seu fos un sistema més exigent que d'altres per registrar d'entrada documentació.

Aquest any les dades mostren que la descàrrega d'assentaments (possibilitat d'accedir a la documentació) s'ha incrementat un 16,4%, mentre que el nombre de tràmits iniciats per la seu s'ha incrementat un 73,1% (997 tràmits). Per tant, sembla que hi ha un perfil de persona usuària de la seu electrònica que prefereix fer servir aquest mitjà respecte a qualsevol altre, si disposa de les eines d'identificació adequades.

L'any 2019 es vertebrarà sobre tres eixos. En primer lloc, consolidar l'expedient genèric que faciliti que el gestor d'expedients Sincat sigui la referència com a eina de treball del conjunt de la institució. En segon lloc, definir

i fer ús dels diferents instruments descrits en la política de gestió documental, per normalitzar tot el sistema. Finalment, aprofitant l'ordenació que permetrà els dos elements anteriors, poder millorar l'explotació de la informació i fer més i millor difusió de les dades del Síndic, de manera oberta, i també de la resta de la informació per garantir el compliment de la normativa en aquesta matèria.

## 2. Temps de tramitació dels expedients

En aquest subapartat s'avalua el temps de tramitació dels expedients del Síndic. Com en anys anteriors, el temps de tramitació s'ha extret a partir del recompte de dies hàbils.

Així, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant el 2018, en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació de la resolució) i el temps que triga la persona interessada a emetre la resposta a les demandes d'informació.

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

|            | Síndic | Administració | Persona interessada |
|------------|--------|---------------|---------------------|
| Actuacions | 14.892 | 11.646        | 5.988               |
| Dies       | 45,66  | 97,73         | 28,46               |

Segons es desprèn de les dades, hi ha hagut un increment general en els terminis, tant del Síndic, com de l'Administració o de la persona interessada. Convé destacar que, aquest any, l'Administració local ha trigat més a donar resposta a les peticions del Síndic que en anys anteriors.

En relació amb les persones interessades, es reproduïx la dinàmica d'altres anys entre les persones interessades que presenten immediatament la informació que es requereix respecte a les persones interessades que finalitzen per desistiment les queixes o que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades.



### 3. Carta de serveis

La Carta de serveis i bona conducta administrativa té com a objectiu establir compromisos amb les persones i valorar el nivell de compliment assolit.

Aquest any hi ha hagut una reducció important del nombre de visites presencials, en detriment dels documents que arriben a la institució o de les trucades telefòniques. Pel que fa al Servei d'Atenció a les Persones, el conjunt de millores introduïdes arran de la incorporació de l'expedient genèric han reduït significativament la tasca d'elaboració de

respostes per part del personal que hi treballa, fet que es tradueix en els resultats d'enguany.

En canvi, els terminis que s'observen en la tramitació de les queixes no són tan positius. En efecte, hi ha hagut un increment en totes les fases de la tramitació i una reducció del percentatge de casos que es troben dins dels terminis establerts a la Carta de serveis. Aquest fet implica que, durant l'any 2019, s'han de prendre les mesures oportunes per tornar a reduir i estabilitzar els temps que triga el Síndic en la tramitació de les queixes.

### 35. 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 18 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.                                                                           | 1.667               | 5 minuts         | 97,8%                |
| 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.                                     | 4.300               | 0,41 dies hàbils | 83,2%                |
| 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.                                                                                                | 5.687               | 0,05 dies hàbils | 73,5%                |
| 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. | 5                   | 0 dies           | 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.                                                                                          | 8.705               | 1,60 dies hàbils | 74,6%                |
| 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.                                                                                      | 5.127               | 21,6 dies hàbils | 56,3%                |
| 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.     | 8.307               | 42,3 dies hàbils | 41,4%                |
| 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.                                               | 3.100               | 51 dies hàbils   | 45,1%                |
| La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 24/2009 s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.                                                                  | 485                 | 26,3 dies hàbils | 72,4%                |

#### 4. Valoració de les persones usuàries del servei del Síndic

Al llarg de l'any 2018, s'ha digitalitzat l'enviament de les enquestes de satisfacció, de manera que, en la majoria de casos, s'envien per mitjà de l'e-Notum, el servei de notificacions telemàtiques que permet que des del Síndic es pugui notificar a les persones amb una total garantia jurídica.

L'enquesta de satisfacció 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. Totes les persones que han gestionat la seva queixa per mitjà de l'e-Notum reben un codi que s'envia al mòbil o al correu electrònic indicat, i poden accedir a l'enquesta i emplenar-la electrònicament.

No obstant l'anterior, el sistema d'enviament per correu postal tradicional s'ha mantingut per a les persones amb què el Síndic no es relaciona per mitjà de l'e-Notum o de les quals no disposa del correu electrònic, com ara gent gran, persones recluses, etc.

Enguany, han respost les enquestes 1.163 persones, un 15% del total a qui s'havia enviat. La xifra de resposta és més baixa que els anys anteriors (22%), però encara s'està treballant perquè accedir a l'enquesta sigui més senzill, ràpid i àgil. De moment, l'enquesta electrònica és encara una eina innovadora que cal acabar de perfeccionar i, sobretot, de difondre'n la utilitat entre les persones que han acudit al Síndic.

L'anàlisi dels indicadors de perfil de les persones que contesten l'enquesta mostren que són majoritàriament homes (53%), amb estudis universitaris (42%), que treballen (44%) i amb una edat compresa

entre els entre 35 a 49 anys, que són les mateixes característiques que tenen les persones usuàries del Síndic en general.

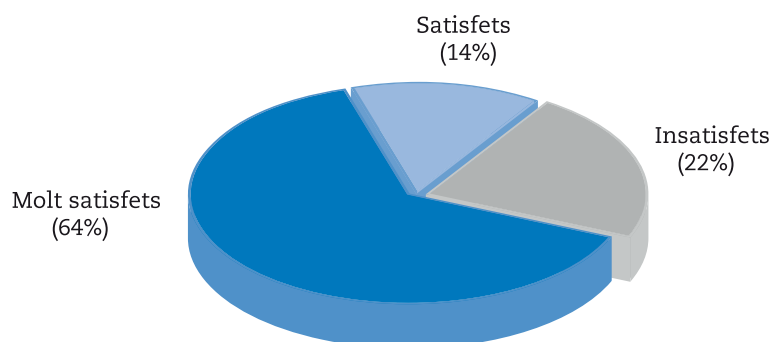
Entrant a valorar els indicadors de gestió, cal destacar que el 82% està satisfet amb l'atenció que ha rebut per part del personal, i el 54%, satisfet amb el contingut de la resolució. També cal assenyalar que s'ha millorat en la valoració que fan les persones usuàries del temps transcorregut fins a tenir a la resolució: el 49%, el considera curt o molt curt, mentre que el 22%, llarg o molt llarg.

Quan es pregunta pels motius d'insatisfacció amb el servei global rebut, el 43% respon que creu que no s'ha investigat prou la seva queixa, i el 18%, que l'Administració no ha complert la resolució que ha emès el Síndic. I quan es pregunta per aspectes que consideren que caldria millorar, el 20% respon la rapidesa en el procés; el 19%, la informació que se subministra durant el procediment de tramitació, i el 18% vol un tracte més personalitzat.

La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 6,1, 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 22%.

A l'hora d'analitzar aquests resultats, com s'evidencia en la taula següent, cal tenir en compte que el grau de satisfacció de les persones enquestades 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.

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



Desfavorable: no-vulneració

Favorable: se soluciona el problema; vulneració- s'accepta plenament la resolució, s'accepta parcialment la resolució, no s'accepta la resolució.

|              | Total        |             | Molt satisfet |            | Satisfet   |            | Insatisfet |            |
|--------------|--------------|-------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Favorable    | 493          | 45,40%      | 370           | 34,07%     | 50         | 4,60%      | 73         | 6,72%      |
| Desfavorable | 593          | 54,60%      | 325           | 29,93%     | 102        | 9,39%      | 166        | 15,28%     |
| <b>Total</b> | <b>1.086</b> | <b>100%</b> | <b>695</b>    | <b>64%</b> | <b>152</b> | <b>14%</b> | <b>239</b> | <b>22%</b> |

Durant el 2018 l'oficina itinerant del Síndic ha fet 136 desplaçaments a 105 municipis. En total, s'han atès 1.402 visites, que han donat lloc a la presentació de 1.132 queixes i 406 consultes.

L'augment de convenis d'atenció singularitzada amb els ajuntaments ha fet que es fessin dos desplaçaments o més en diversos municipis, com ara Manresa, on la signatura del nou conveni ha fet incrementar fins a quatre els desplaçaments anuals dels tècnics del Síndic a la ciutat. A Barcelona, com s'ha fet en els últims anys, han estat cinc els desplaçaments fets durant l'any repartits en diversos barris de la ciutat. El nombre de queixes recollides per l'oficina itinerant han representat el 10,7 % del total de les iniciades pel Síndic durant el 2018.

Al llarg del 2018  
l'equip del Síndic ha  
fet 136  
desplaçaments



**37. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2018**

| Municipi                             | Data de desplaçament | Queixes | Consultes | Total |
|--------------------------------------|----------------------|---------|-----------|-------|
| Viladecans                           | 11/01/18             | 17      | 7         | 24    |
| Bescanó                              | 15/01/18             | 5       | 2         | 7     |
| Esplugues de Llobregat               | 16/01/18             | 12      | 8         | 20    |
| Sant Vicenç de Castellet             | 17/01/18             | 4       | 1         | 5     |
| Lliçà de Vall                        | 18/01/18             | 5       | 1         | 6     |
| Sant Sadurní d'Anoia                 | 22/01/18             | 5       | 0         | 5     |
| Vic                                  | 23/01/18             | 18      | 8         | 26    |
| Castellbisbal                        | 24/01/18             | 10      | 0         | 10    |
| Valls                                | 25/01/18             | 15      | 9         | 24    |
| Nou Barris (Barcelona)               | 29/01/18             | 21      | 7         | 28    |
| Les Borges Blanques                  | 30/01/18             | 4       | 2         | 6     |
| El Prat de Llobregat                 | 31/01/18             | 7       | 5         | 12    |
| Igualada                             | 01/02/18             | 12      | 2         | 14    |
| Mataró                               | 05/02/18             | 11      | 2         | 13    |
| Amposta                              | 06/02/18             | 6       | 4         | 10    |
| Sant Adrià de Besòs                  | 07/02/18             | 5       | 5         | 10    |
| Esparreguera                         | 08/02/18             | 4       | 4         | 8     |
| Granollers                           | 12/02/17             | 9       | 5         | 14    |
| Barberà del Vallès                   | 13/02/18             | 7       | 2         | 9     |
| Sant Joan Despí                      | 14/02/18             | 7       | 6         | 13    |
| Gironella                            | 15/02/18             | 2       | 1         | 3     |
| Sitges                               | 19/02/18             | 4       | 1         | 5     |
| Castellar del Vallès                 | 20/02/18             | 9       | 3         | 12    |
| Begues                               | 21/02/18             | 5       | 0         | 5     |
| Sant Celoni                          | 22/02/18             | 10      | 3         | 13    |
| Premià de Mar                        | 26/02/18             | 9       | 7         | 16    |
| Sils                                 | 27/02/18             | 4       | 3         | 7     |
| Torelló                              | 01/03/18             | 3       | 4         | 7     |
| La Bisbal d'Empordà                  | 05/03/18             | 2       | 2         | 4     |
| Pineda de Mar                        | 07/03/18             | 8       | 7         | 15    |
| Manresa                              | 08/03/18             | 6       | 8         | 14    |
| L'Esquerra de l'Eixample (Barcelona) | 09/03/18             | 22      | 5         | 27    |
| Molins de Rei                        | 12/03/18             | 9       | 4         | 13    |
| Constantí                            | 13/03/18             | 5       | 1         | 6     |
| Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)    | 14/03/18             | 4       | 3         | 7     |
| Rubí                                 | 15/03/18             | 7       | 3         | 10    |
| Matadepera                           | 19/03/18             | 1       | 2         | 3     |
| Vilanova del Vallès                  | 20/03/18             | 5       | 1         | 6     |
| Canet de Mar                         | 21/03/18             | 3       | 2         | 5     |
| Móra d'Ebre                          | 22/03/18             | 6       | 1         | 7     |
| Olot                                 | 06/04/18             | 8       | 3         | 11    |
| Tàrraga                              | 09/04/18             | 7       | 3         | 10    |
| Cornellà                             | 10/04/18             | 13      | 5         | 18    |

| Municipi                                   | Data de desplaçament | Queixes | Consultes | Total |
|--------------------------------------------|----------------------|---------|-----------|-------|
| Santpedor                                  | 11/04/18             | 2       | 1         | 3     |
| Santa Margarida i els Monjos               | 12/04/18             | 4       | 1         | 5     |
| Badalona                                   | 17/04/18             | 13      | 2         | 15    |
| Caldes de Montbui                          | 18/04/18             | 4       | 6         | 10    |
| Tortosa                                    | 19/04/18             | 12      | 2         | 14    |
| Roses                                      | 24/04/18             | 7       | 4         | 11    |
| Les Franqueses                             | 25/04/18             | 1       | 3         | 4     |
| Tordera                                    | 26/04/18             | 12      | 4         | 16    |
| Sant Andreu de la Barca                    | 03/05/18             | 5       | 2         | 7     |
| El Masnou                                  | 04/05/18             | 3       | 3         | 6     |
| Ripollet                                   | 07/05/18             | 6       | 2         | 8     |
| Òdena                                      | 08/05/18             | 1       | 0         | 1     |
| Vila-roja (Girona)                         | 11/05/18             | 23      | 2         | 25    |
| Santa Coloma de Gramenet                   | 14/05/18             | 9       | 4         | 13    |
| Ripoll                                     | 15/05/18             | 6       | 2         | 8     |
| Bonavista (Tarragona)                      | 16/05/18             | 8       | 4         | 12    |
| Sant Quirze del Vallès                     | 18/05/18             | 2       | 2         | 4     |
| Sant Vicenç dels Horts                     | 23/05/18             | 12      | 2         | 14    |
| Arenys de Munt                             | 25/05/18             | 2       | 1         | 3     |
| Bigues i Riells                            | 28/05/18             | 6       | 1         | 7     |
| Taradell                                   | 30/05/18             | 1       | 3         | 4     |
| Magraners (Lleida)                         | 31/05/18             | 8       | 3         | 11    |
| Olesa de Montserrat                        | 04/06/18             | 8       | 1         | 9     |
| Sant Just Desvern                          | 05/06/18             | 5       | 0         | 5     |
| Llinars del Vallès                         | 06/06/18             | 10      | 2         | 12    |
| Manresa                                    | 07/06/18             | 10      | 1         | 11    |
| Santa Perpètua de Mogoda                   | 11/06/18             | 2       | 2         | 4     |
| La Pobla de Segur                          | 14/06/18             | 10      | 3         | 13    |
| Cubelles                                   | 18/06/18             | 9       | 2         | 11    |
| Caldes de Malavella                        | 19/06/18             | 8       | 4         | 12    |
| Parets del Vallès                          | 20/06/18             | 4       | 1         | 5     |
| L'Ametlla de Mar                           | 21/06/18             | 12      | 6         | 18    |
| La Torrassa<br>(l'Hospitalet de llobregat) | 25/06/18             | 16      | 2         | 18    |
| Corbera de Llobregat                       | 27/06/18             | 8       | 8         | 16    |
| Celrà                                      | 28/06/18             | 8       | 2         | 10    |
| El Poble Nou (Barcelona)                   | 03/07/18             | 4       | 0         | 4     |
| La Llagosta                                | 04/07/18             | 6       | 2         | 8     |
| Cervera                                    | 06/07/18             | 13      | 2         | 15    |
| Roda de Berà                               | 09/07/18             | 5       | 1         | 6     |
| Sant Vicenç de Castellet                   | 10/07/18             | 8       | 4         | 12    |
| Barberà del Vallès                         | 11/07/18             | 4       | 3         | 7     |
| Esplugues de Llobregat                     | 12/07/18             | 3       | 5         | 8     |
| Vielha                                     | 26/07/18             | 10      | 2         | 12    |
| Sant Oleguer (Sabadell)                    | 05/09/18             | 6       | 4         | 10    |

| Municipi                    | Data de desplaçament | Queixes | Consultes | Total |
|-----------------------------|----------------------|---------|-----------|-------|
| Premià de Mar               | 13/09/18             | 9       | 2         | 11    |
| El Prat de Llobregat        | 14/09/18             | 12      | 3         | 15    |
| Granollers                  | 17/09/18             | 13      | 2         | 15    |
| Viladecavalls               | 19/09/18             | 6       | 1         | 7     |
| Sitges                      | 20/09/18             | 6       | 5         | 11    |
| Esparreguera                | 21/09/18             | 13      | 2         | 15    |
| Platja d'Aro                | 26/09/18             | 7       | 2         | 9     |
| Sant Adrià de Besòs         | 27/09/18             | 10      | 4         | 14    |
| El Vendrell                 | 02/10/18             | 14      | 8         | 22    |
| Mollerussa                  | 03/10/18             | 13      | 2         | 15    |
| Torelló                     | 04/10/18             | 12      | 1         | 13    |
| Castellbisbal               | 05/10/18             | 8       | 1         | 9     |
| Castellar del Vallès        | 08/10/18             | 4       | 5         | 9     |
| Manresa                     | 09/10/18             | 8       | 0         | 8     |
| Olèrdola                    | 10/10/18             | 3       | 1         | 4     |
| Lloret de Mar               | 11/10/18             | 7       | 2         | 9     |
| La Garriga                  | 16/10/18             | 4       | 0         | 4     |
| Cambrils                    | 17/10/18             | 18      | 5         | 23    |
| Cerdanyola                  | 18/10/18             | 15      | 6         | 21    |
| Molins de Rei               | 19/10/18             | 7       | 6         | 13    |
| Piera                       | 22/10/18             | 17      | 4         | 21    |
| Sarrià (Barcelona)          | 25/10/18             | 11      | 4         | 15    |
| Sant Andreu de Llavaneres   | 26/10/18             | 4       | 2         | 6     |
| El Pont de Suert            | 29/10/18             | 9       | 5         | 14    |
| Gavà                        | 30/10/18             | 9       | 1         | 10    |
| Figueres                    | 31/10/18             | 11      | 4         | 15    |
| Terrassa                    | 05/11/18             | 1       | 2         | 3     |
| (Bellavista) Les Franqueses | 06/11/18             | 5       | 2         | 7     |
| Tarragona                   | 08/11/18             | 31      | 5         | 36    |
| Caldes de Montbui           | 13/11/18             | 9       | 3         | 12    |
| Artés                       | 14/11/18             | 2       | 0         | 2     |
| Ribes (Sant Pere de Ribes)  | 15/11/18             | 7       | 8         | 15    |
| Tàrrrega                    | 16/11/18             | 3       | 4         | 7     |
| Vallirana                   | 19/11/18             | 9       | 3         | 12    |
| Olot                        | 20/11/18             | 2       | 6         | 8     |
| Abrera                      | 21/11/18             | 44      | 1         | 45    |
| La Roca del Vallès          | 23/11/18             | 9       | 1         | 10    |
| Cardedeu                    | 26/11/18             | 6       | 0         | 6     |
| Alcanar                     | 27/11/18             | 3       | 2         | 5     |
| Santa Perpètua de Mogoda    | 28/11/18             | 8       | 3         | 11    |
| Guissona                    | 29/11/18             | 5       | 2         | 7     |
| Pardinyes (Lleida)          | 03/12/18             | 2       | 0         | 2     |
| Arenys de Mar               | 04/12/18             | 6       | 2         | 8     |
| Manresa                     | 10/12/18             | 8       | 4         | 12    |

| Municipi                 | Data de desplaçament | Queixes      | Consultes  | Total        |
|--------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|
| Sant Vicenç dels Horts   | 12/12/18             | 16           | 3          | 19           |
| El Poble-sec (Barcelona) | 13/12/18             | 28           | 3          | 31           |
| Canovelles               | 17/12/18             | 6            | 3          | 9            |
| Pont Major (Girona)      | 18/12/18             | 18           | 4          | 22           |
| Reus                     | 19/12/18             | 2            | 4          | 6            |
| <b>Total</b>             |                      | <b>1.132</b> | <b>406</b> | <b>1.538</b> |



## ■ LES ACTUACIONS 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 2018. 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

recomanacions que es fan tenen una validesa general.

Aquestes categories es complementen amb l'exposició de dues o tres queixes rebudes 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 del Mecanisme Català 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



## 1. COPAGAMENT DE MEDICAMENTS I COL·LECTIUS EXEMPTS D'APORTACIÓ ECONÒMICA

El Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut (SNS), 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 de les persones usuàries i dels seus beneficiaris establert fins aquell moment en la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.

Així, es van fixar uns percentatges generals d'aportació subjectes a límits i a exempcions, vinculats a la condició de persona assegurada activa o pensionista de la Seguretat Social i al nivell de renda de les persones usuàries.

Fa anys que aquest règim d'aportació econòmica ja va ser qüestionat pel Síndic, que el considerava discriminatori en determinats supòsits, ja que no garantia l'equitat en l'accés a la prestació farmacèutica de diversos col·lectius, entre d'altres, el de les persones amb discapacitats.

El Sistema Nacional de Salut té establerts uns percentatges d'aportació en el preu dels medicaments que oscil·len entre l'exempció i el 60%, amb l'aportació específica del 10% per a la majoria de pensionistes de la Seguretat Social, arran del que disposa el reial decret esmentat.

**Està pendent la reforma legal que permeti a les persones amb discapacitat l'exempció d'aportació a la prestació farmacèutica**

En la regulació de l'aportació farmacèutica de les persones amb discapacitat, però, es continua discriminant les persones que treballen o que perceben una prestació contributiva de la Seguretat Social.

Certament, les persones que tenen reconegut un grau de discapacitat igual o superior

al 65% poden percebre una pensió no contributiva per incapacitat i, en aquest cas, estaran exemptes d'aportació a la prestació farmacèutica ambulatoria, ja que la normativa preveu l'exempció per a les persones perceptores d'una pensió no contributiva. Tanmateix, aquestes mateixes persones, en cas que treballin, estiguin d'alta en la Seguretat Social o percebin qualsevol pensió contributiva ja no podran ser tributàries d'una pensió no contributiva i, per tant, no estaran exemptes de l'aportació farmacèutica ambulatoria, de manera que hauran d'abonar el percentatge que els correspongui, en funció de les seves rendes.

La majoria de les persones amb discapacitat, però, solen tenir una despesa en productes de farmàcia molt elevada, la qual cosa acostuma ser conseqüència de les patologies cròniques que pateixen, que, generalment, són creditors de tractaments de llarga durada que requereixen medicació constant i perllongada en el temps.

El Síndic considera que aquesta circumstància fa que la regulació actual de la prestació farmacèutica ambulatoria sigui discriminatoria i poc justa per a les persones que, tot i patir una discapacitat elevada, s'hagin integrat amb normalitat en el món laboral, o puguin percebre una pensió contributiva, respecte d'aquelles que, en la mateixa situació, no treballen i perceben una prestació econòmica no contributiva de la Seguretat Social.

Per això, el Síndic ha recomanat en diverses ocasions als ministeris de Sanitat, Consum i Benestar Social i de Treball, Migracions i Seguretat Social, per mitjà del Defensor del Poble, la modificació de la normativa en benefici del col·lectiu de persones discapacitades que estan d'alta en la Seguretat Social o perceben alguna prestació contributiva, les quals no estan exemptes d'aportació econòmica.

Malgrat la insistència del Síndic i del mateix Defensor del Poble, aquesta recomanació no ha estat acceptada, de manera que persisteix la situació de manca d'equitat quant a la prestació farmacèutica en aquest col·lectiu, respecte al qual el Síndic ha continuat rebent queixes i sol·licitant l'exempció del copagament de la prestació farmacèutica ambulatoria.

### Cal regular els requisits per reconèixer la reducció del percentatge d'aportació a la prestació farmacèutica ambulatoria

Així mateix, el Síndic, atesa la problemàtica d'aquest col·lectiu i d'altres amb problemes econòmics per fer front a la ingent despesa farmacèutica, va recomanar al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, en el marc de diverses actuacions d'ofici, que es definissin reglamentàriament els criteris per concedir o denegar l'exempció de fer aportacions a la prestació farmacèutica ambulatoria per a les persones vulnerables o en situacions de precarietat econòmica. Aquesta recomanació es va traduir en la Instrucció 3/2014, del Servei Català de la Salut, que regulava el reconeixement de la reducció

del percentatge d'aportació de la persona usuària en la prestació farmacèutica ambulatoria a càrrec seu.

La Instrucció 3/2014, però, va quedar anul·lada per sentència judicial, per la qual cosa es va dictar, amb caràcter provisional, la Resolució de 15 de febrer de 2018, per la qual s'estableixen els requisits per al reconeixement, en cas de situació de vulnerabilitat social o sanitària o de situació d'insuficiència econòmica, de la reducció del percentatge d'aportació a la prestació farmacèutica.

Així, fins que no s'aprovi el reglament que preveu l'article 3.4 de la Llei catalana 9/2017, de 27 de juny, d'universalització de l'assistència sanitària amb càrrec a fons públics per mitjà del Servei Català de la Salut, de nou vigent, no es podrà considerar efectivament acceptada la recomanació del Síndic.

#### Queixa 01617/2017

El promotor de la queixa, com a tutor legal del seu germà, es queixava de la manca de resposta a la sol·licitud de rescabament de despeses que havia presentat relacionada amb el copagament de la prestació farmacèutica ambulatoria del seu germà.

L'interessat exposava que havia sol·licitat la devolució de les despeses farmacèutiques derivades de la patologia que pateix el seu germà, amb un grau de discapacitat del 78%.

Després d'analitzar la resolució de pagament de diversos medicaments i de finalitzar l'expedient, aquest es va reobrir, ja que no s'havia correspost a la petició de l'interessat sobre l'exempció del copagament de la prestació farmacèutica del seu germà, de manera que es va suggerir al Departament de Salut que resolgués sobre l'exempció esmentada.

Un cop revisat el cas per l'Administració i verificada la documentació del germà de l'interessat, se'n va desprendre que percebia una pensió contributiva de la Seguretat Social, per la qual cosa es va resoldre que no era creditor d'exempció de copagament i que el percentatge correcte que havia d'aportar era del 40%.



### Queixa 04224/2018, entre d'altres

La interessada es queixava que, malgrat tenir una discapacitat del 55% i estar d'alta en la Seguretat Social amb motiu d'un pla d'inserció laboral, estava de baixa mèdica sense percebre cap remuneració per la seva situació personal.

Com que no podia acreditar 180 dies de cotització, no tenia dret a percebre cap prestació o subsidi per desocupació. Mentre que abans no pagava cap aportació de farmàcia, ara li corresponia un copagament del 40%.

El Reial decret llei 16/2012, que regula l'aportació a la prestació farmacèutica, estableix que, llevat de certes excepcions, tots els assegurats del CatSalut i els seus beneficiaris, quan retirin un medicament de la farmàcia, han de fer l'abonament del percentatge que els correspongui.

D'acord amb la normativa esmentada, la interessada no es trobava en cap de les situacions d'exempció (persones perceptores de pensions no contributives o de rendes d'integració social, persones en situació d'atur, situacions derivades d'accident o malaltia professional, persones amb discapacitat beneficiàries de LISMI, persones afectades per la síndrome tòxica), per la qual cosa no es va poder modificar el seu nivell d'aportació farmacèutica assignat del 40%.

## 2. UNIVERSALITZACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

El mes de maig de 2018 el Síndic va presentar l'*Informe sobre la universalització de l'assistència sanitària*. En aquest informe es recullen els antecedents internacionals destacats i normatius a l'Estat espanyol i a Catalunya abans de la publicació, l'any 2012, del Reial decret llei (RDL) 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seves prestacions, moment en què l'accés a l'atenció sanitària a càrrec de fons públics va patir una modificació molt important.

En aquest RDL s'anunciava que l'assistència sanitària a Espanya, amb càrrec a fons públics, per mitjà del Sistema Nacional de Salut, es garantiria a les persones que tinguessin la condició d'assegurades i de beneficiàries. Així mateix, es definien els supòsits d'accés al dret a l'assistència sanitària pública per mitjà d'aquestes figures (amb el seu reconeixement per part de l'Institut Nacional de la Seguretat Social) i es regulava un mecanisme de reconeixement d'aquesta condició que fos aplicable tant a les persones espanyoles com d'altres nacionalitats.

Alhora, es preveia l'assistència sanitària en situacions especials de les persones estrangeres no registrades ni autoritzades com a residents a Espanya, i establia que rebrien assistència d'urgència per malaltia greu o accident, fos quina en fos la causa, fins a l'alta mèdica i d'assistència a l'embaràs, el part i el postpart. I, pel que fa a les persones estrangeres menors de divuit anys, es preveia que en tot cas rebrien assistència sanitària en les mateixes condicions que les persones espanyoles.

Davant d'aquesta restricció, diverses comunitats autònomes, entre les quals Catalunya, van articular instruments normatius per continuar garantint l'assistència sanitària a les persones que, amb la publicació de l'RDL 16/2012, en quedaven fora i, pel que fa concretament a Catalunya, per eliminar qualsevol desigualtat entre les persones que hi viuen, en establir que totes les persones residents a Catalunya tenen dret a l'assistència sanitària.

**L'assistència sanitària ha de ser un dret públic subjectiu, personal, no contributiu i d'accés equitatiu, dins de la universalització establerta en la Llei general de sanitat**

Tanmateix, la presentació, el març de 2018, d'un recurs d'inconstitucionalitat contra la Llei catalana 9/2017, d'universalització de l'assistència sanitària, va suposar la suspensió de l'aplicació d'aquesta llei.

La manca de la universalització efectiva de l'assistència sanitària ha fet que el Síndic ho hagi posat de manifest en diverses actuacions d'ofici i ho hagi recollit en els informes anuals davant al Parlament.

En l'informe esmentat, el Síndic detalla les seves consideracions respecte del dret a l'assistència sanitària i destaca que entén que s'ha de considerar com un dret públic subjectiu, personal, no contributiu i d'accés equitatiu, en el marc de la universalització establerta en la Llei general de sanitat, i que es tracta d'un deure moral ineludible i d'una obligació derivada de les normes internacionals. També ha posat de manifest que l'exclusió de part de la població del sistema públic de salut impacta clarament en les persones que es troben en una situació de vulnerabilitat i disposen de recursos econòmics molt minsos o nuls. A més, un sistema sanitari amb cobertura universal permet mantenir la salut de les persones amb actuacions preventives i, davant la malaltia, possibilita una atenció des del moment inicial, amb el tractament i el seguiment oportuns, i amb la seguretat que això comporta.

En aquesta mateixa línia, recull una sèrie de recomanacions entre les quals destaca, d'una banda, que s'ha de legislar perquè, en el marc del principi d'igualtat i de no-discriminació, el dret a l'assistència sanitària sigui per a tothom i en condicions d'igualtat, de manera que es desvinculi del concepte de persona assegurada o beneficiària de la Seguretat Social que va introduir l'RDL 16/2012; i, de

l'altra, que s'han d'elaborar estudis i difondre informacions reals, serioses i contrastades sobre l'ús que fan les persones estrangeres de la sanitat pública a l'efecte de lluitar contra la idea generalitzada que les persones immigrants n'abusen.

També incideix en la importància d'una bona informació, tant perquè les persones afectades coneguin els seus drets com perquè els professionals implicats en la seva atenció els puguin proporcionar una informació veraç i clara, i resoldre els dubtes que els plantegin d'una manera resolutiva i segura.

**Cal evitar que situacions d'inseguretat per desconeixement o informació errònia dissuadeixin les persones d'exercir el seu dret**

Pel que fa a específicament als infants i adolescents, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut, d'una banda, que la informació que ofereixin els centres del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) respecte al dret de totes les persones menors d'edat sigui clara, independentment de la documentació que aportin; i, de l'altra, que cal un acompanyament dels serveis socials municipals perquè es clarifiqui i es promogui l'efectivitat d'aquest dret entre els col·lectius més vulnerables, com ara infants o adolescents estrangers no acompanyats o famílies itinerants o que es troben en situació d'irregularitat administrativa, que poden tenir por d'acudir als serveis sanitaris.

Val a dir que, després de la presentació d'aquest informe, es va publicar el Reial decret llei 7/2018, de 27 de juliol, sobre l'accés universal al Sistema Nacional de Salut. L'exposició de motius recull que l'accés al Sistema Nacional de Salut en condicions d'equitat i d'universalitat és un dret primordial de tota persona, i destaca que la garantia de l'exercici d'aquest dret i la protecció efectiva de la salut de la ciutadania encara té més importància quan els que es veuen privats d'una assistència

sanitària normalitzada són col·lectius d'una vulnerabilitat especial, amenaçats amb l'exclusió social, com ara la població estrangera no registrada ni autoritzada a residir a l'Estat espanyol.

En aquest RDL, en la línia de les recomanacions del Síndic, es desvincula l'assegurament a l'afiliació a la Seguretat Social i es vincula a la residència habitual en territori espanyol, que esdevé l'element clau per reconèixer l'accés al dret a la sanitat. Així, es determina que són titulars del dret a la protecció de la salut i a l'atenció sanitària totes les persones amb nacionalitat espanyola i les persones estrangeres que tinguin establerta la seva residència en territori espanyol.

Pel que fa concretament a les persones estrangeres sense residència legal en territori espanyol sense cobertura sanitària per un altre mitjà, se'ls reconeix el mateix dret que tenen les persones amb nacionalitat espanyola (abans limitada als supòsits d'urgència per malaltia greu o accident i a l'assistència durant l'embaràs, part i postpart) i l'accés a la prestació farmacèutica, amb la determinació de l'aportació que han de fer.

D'altra banda, el proppassat 23 d'octubre es publicava en el BOE l'acord del Ple del Tribunal Constitucional de tenir per desistit l'advocat de l'Estat en el recurs d'inconstitucionalitat presentat contra la Llei catalana 9/2017, d'universalització de l'assistència sanitària.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic denuncia que el recurs al Tribunal Constitucional contra la Llei catalana de sanitat atempta contra la salut de tota la societat <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=5319> .....

12:31 am · 24 maig 2018

645 RETUITS 808 AGRADAMENTS

### 3. ATENCIÓ PRIMÀRIA: DEMORES EN L'ACCESSIBILITAT I LLIURE ELECCIÓ DE METGE

Aquest any s'han rebut diverses queixes per la demora a accedir al metge o metgessa de família en alguns centres d'atenció primària (CAP). Han estat moltes les vegades en què el Síndic, en adreçar-se a l'Administració sanitària, ha destacat la importància d'aquest nivell d'assistència, ja que és la porta d'entrada al sistema sanitari, i ha recordat que la normativa sanitària preveu que s'ha de prestar garantint-ne la qualitat i l'accessibilitat. Així, una atenció primària forta ha de permetre fer front a molts dels problemes de salut que presenten les persones i oferir-los solucions abans que s'agreugin i sense necessitat d'haver de traslladar-les a altres nivells.

Cal tenir present, però, que, perquè això sigui així, és imprescindible que aquest nivell d'atenció disposi de prou recursos humans i que es puguin prendre decisions i executar-les amb una certa diligència.

El Síndic recorda que l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, per la qual s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que són a càrrec del Servei Català de la Salut fixa un termini de referència de l'atenció en les consultes programades d'atenció primària de quaranta-vuit hores. En aquest sentit, entén que el temps d'espera per accedir al metge de família que s'ha posat de manifest en aquestes queixes (alguna queixa fa referència a demores de més d'un mes) és excessiu. Si bé és cert que a Catalunya només es garanteix un temps d'espera màxim per a determinats procediments, d'això no se'n pot desprendre que totes les actuacions que queden fora d'aquesta garantia, com ho seria la visita programada amb el metge de família, puguin estar sotmeses a terminis superiors als raonables. En aquesta línia, ha suggerit que es duguin a terme actuacions per acurtar-los i apropar-los tant com sigui possible al termini de referència fixat com a òptim en l'ordre esmentada.

Tot això, a banda que, quan es tracti d'una visita que no pot esperar, la persona usuària disposi de la visita espontània i la d'urgència o que l'Administració sanitària mateixa

pugui avançar terminis en els casos en què l'estat d'un pacient o els resultats de les proves aconsellin una prioritització en l'atenció. Així, el Síndic considera que l'alternativa a la demora en l'accessibilitat al metge de família no pot ser acudir a urgències, ja que la consulta no és una urgència, sinó una visita ordinària, i això només contribueix a col·lapsar els serveis d'urgències innecessàriament.

**Cal assegurar  
l'accessibilitat al metge de  
família en el termini de  
referència fixat pel  
CatSalut en tots els CAP**

En aquesta línia, davant la possibilitat de què s'ha informat la institució que es pugui oferir una visita amb un metge diferent del de família quan la visita que es pot programar va més enllà d'un termini d'espera raonable, o quan els pacients considerin que les circumstàncies que presenten no permeten l'espera que se'ls ofereix, el Síndic ha suggerit que s'asseguri que tot el personal del centre implicat en la programació de visites conegui aquesta possibilitat i se'n informi les persones afectades, sens perjudici que, un cop informada, la persona opti, voluntàriament, per esperar a visitar-se amb el professional que l'atén habitualment.

Arran d'aquestes queixes, també s'observa que l'increment del temps d'espera sovint coincideix amb períodes de vacances (principalment a l'estiu, però també per Nadal) o amb l'arribada de la grip, per la qual cosa el Síndic ha destacat que s'hauria de poder preveure introduint-hi algun tipus de mesura que permeti garantir la continuïtat d'un accés àgil, també durant aquests períodes.

**La restricció del dret a  
escollir metge de família  
ha de ser excepcional i  
motivada**

També es continuen rebent queixes relacionades amb la lliure elecció de metge

de capçalera. Algunes d'aquestes queixes fan referència a la disconformitat amb la denegació de la sol·licitud. El Síndic ha recordat que de la lectura de la instrucció que la regula, i també de la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària editada pel Departament de Salut, se'n desprèn el caràcter general del dret dels pacients a escollir facultatiu i l'excepcionalitat de la seva restricció, que sempre ha de ser extraordinària i clarament motivada. Així mateix, des de fa anys demana que s'elimini la provisionalitat de la regulació de la lliure elecció en la Instrucció 3/2003 del CatSalut, de regulació provisional de la lliure elecció d'equip d'atenció primària de salut i de metge de capçalera o pediatre.

D'altres queixes posen de manifest deficiències en el procediment per tramitar les sol·licituds, com ara les respostes verbals o la manca de resposta dins de termini. En aquests casos, el Síndic ha recordat la necessitat d'observar el procediment establert i la responsabilitat del Servei Català de la Salut com a garant de la prestació dels serveis sanitaris a la ciutadania.

## Cal anar més enllà de qüestions puntuals i abordar amb determinació la situació de l'atenció primària

Finalment, cal destacar que les manifestacions del personal sobre la situació que presenta actualment l'atenció primària i la publicació del "Document de posició de la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona sobre la situació de l'atenció primària i propostes de millora", entre d'altres, van posar de manifest una problemàtica de fons, més enllà de les qüestions puntuals tractades arran de les queixes concretes sobre l'atenció primària, que cal abordar sense més demora i que va motivar l'obertura d'una actuació d'ofici a finals de l'any passat, actualment en tramitació, per estudiar la possible afectació en la qualitat de l'atenció que es presta als CAP de Catalunya.

### Queixa 07641/2017

La persona interessada es queixa perquè li van denegar verbalment el canvi d'equip d'atenció primària que havia demanat per a ella i per a la seva família. Posteriorment, manté la queixa només respecte de la seva parella. El Departament informa que el procediment emprat pel centre és comunicar telefònicament la resposta a la persona usuària, per evitar desplaçaments innecessaris, i després es deixa preparada la carta al Servei d'Admissions perquè la persona interessada la reculli. En cas de disconformitat amb la resposta, s'ofereix una entrevista.

El Síndic recorda el procediment establert i l'excepcionalitat de la denegació i suggereix la revisió de la sol·licitud després que, un cop analitzat el cas concret, considera que no es compleixen els requisits que serien necessaris per poder suspendre el dret a la lliure elecció. De la informació proporcionada pel Departament de Salut, se'n desprèn que s'ha acceptat el suggeriment i que s'ha estimat la sol·licitud.

### Queixa 00909/2018

La persona interessada es queixa per les demores de més de vint dies per accedir al metge de família al centre d'atenció primària (CAP) Can Serra de l'Hospitalet de Llobregat durant tot l'any, que s'allarguen en determinats períodes, com ara per Nadal o en època de grip. El Departament de Salut informa de diverses mesures correctores introduïdes al CAP i de la reducció a la meitat del temps d'espera.

El Síndic insisteix en la necessitat de continuar-hi treballant per aconseguir acostar el temps d'espera al temps de referència fixat com a òptim en l'ordre que ho regula, i més encara després que la persona interessada manifesta que, tot i la informació de l'Administració, les demores persisteixen.



## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00017/2018  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al brot de sarna entre els treballadors de l'Hospital Sant Joan de Reus i a l'Escola Montoliu de la Riera de Gaià

El Síndic va tenir coneixement que un brot d'escabiosi (sarna) havia afectat diversos treballadors de l'Hospital de Sant Joan de Reus, i que posteriorment n'havia aparegut un altre brot a l'Escola Montoliu de la Riera de Gaià.

El Departament de Salut va informar que el brot ja s'havia donat per finalitzat en ambdós casos, que es disposa d'un protocol d'equips de protecció i que s'han previst diverses mesures per recordar als treballadors com evitar nous brots o actuar davant de simptomatologia infectocontagiosa, de manera que el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

AO 00032/2018  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la dificultat que tenen alguns col·lectius de persones per accedir a la clau d'accés o contrasenya de l'espai digital "La meva salut"

Els requisits per accedir a l'espai digital "La meva salut" (ser major d'edat, tenir targeta sanitària individual (TSI) i telèfon mòbil per rebre SMS i disposar d'una adreça de correu electrònic i d'un certificat digital o bé sol·licitar presencialment al CAP una contrasenya) limiten l'accés a aquest espai a determinats col·lectius, com ara les persones menors d'edat i les persones que no disposin de certificat digital i que no puguin desplaçar-se al CAP.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'estudii la possibilitat de modificar el tràmit d'accés a l'espai "La meva salut", a fi que hi puguin accedir les persones menors, a partir d'una determinada edat, les persones amb discapacitat i les persones que no es puguin desplaçar als seus respectius CAP, i que, un cop modificat el procés d'accés, s'informi del canvi els servidors públics, les persones titulars de la TSI i els centres proveïdors, preservant els drets i la confidencialitat de les dades, d'acord amb la Llei orgànica 15/1999 i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.

AO 00089/2018  
En tramitació

La situació actual dels narcopisos al barri del Raval

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de constatar que, malgrat la inversió en recursos econòmics i humans duta a terme per l'Ajuntament de Barcelona i la col·laboració del Cos de Mossos d'Esquadra en la persecució dels delictes dels quals té la competència, els problemes derivats de la presència de narcopisos al barri del Raval continuen existint.

**AO 00099/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'edat en els tractaments de reproducció humana assistida amb finançament públic**

L'any 2015, el Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'edat límit de quaranta anys en la dona per accedir als tractaments de fecundació in vitro (FIV) amb finançament públic. L'expedient es va tancar després que el Departament de Salut informés que s'examinaria de nou el límit d'edat i, si es considerava adient, s'introduirien altres criteris relacionats amb l'efectivitat del procediment, com ara la reserva ovàrica, entre d'altres, abans de decidir una exclusió automàtica del tractament per l'edat de la dona.

No obstant això, en l'actualització del Protocol de les tècniques de reproducció humana assistida publicada al juny de 2016 es va mantenir el límit d'edat en els mateixos termes establerts fins aleshores. Així mateix, el Síndic segueix rebent queixes de dones que són excloses automàticament de la llista d'espera per accedir a una tècnica de reproducció humana assistida quan arriben a l'edat límit sense que hagin pogut iniciar el tractament, i de dones que ni tan sols són incloses en llista d'espera quan, tot i no arribar a l'edat límit, ja es preveu que amb la demora existent hi arribaran abans que s'hagi pogut iniciar el tractament.

**AO 00122/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'accés als tractaments de reproducció humana assistida amb finançament públic**

Malgrat les diverses actuacions d'ofici que s'han obert sobre aquesta qüestió i les mesures implementades pel Departament de Salut per reduir les llistes d'espera i garantir l'equitat d'accés, el Síndic continua rebent queixes per les llargues llistes d'espera i per l'exclusió automàtica mentre s'espera per accedir a la prestació un cop s'ha arribat a l'edat fixada com a màxima per accedir-hi.

Per tant, s'ha obert una nova actuació d'ofici per donar continuïtat a l'estudi d'aquest assumpte, per actualitzar les dades sobre les llistes d'espera per accedir a algun dels tractaments de reproducció humana assistida i per obtenir informació sobre l'evolució del tractament de la prestació i sobre les actuacions que hagi pogut dur a terme els últims anys el Departament de Salut.

**AO 00126/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa al tancament d'una xarxa de clíniques dentals**

Després de tenir coneixement que l'empresa iDental ha deixat desatesos els seus pacients arran del tancament sobtat de les seves clíniques arreu de Catalunya, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar si l'actuació de supervisió de l'Administració pel que fa al funcionament d'aquesta empresa ha estat correcta, atesa la funció d'autoritzar i registrar els centres, serveis i establiments sanitaris i fer-ne el seguiment que té encomanada la Direcció General d'Ordenació Professional i Regulació Sanitària del Departament de Salut.

AO 00235/2018  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la mort d'una persona al Servei d'Urgències de l'Hospital de Palamós**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la mort d'una persona gran al Servei d'Urgències de l'Hospital de Palamós gairebé set hores després d'haver-hi acudit, sense que cap facultatiu l'hagués arribat a atendre.

Cal tenir en compte que el Departament de Salut ha obert un expedient per investigar els fets i ha fet referència al comunicat emès pel centre hospitalari en què reconeix que el temps d'espera en aquell moment era superior al normal i que s'hauria hagut de fer una reavaluació mèdica per comprovar el grau d'urgència del pacient.



#### 4. LA RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA

Enguany s'ha complert un any de l'entrada en vigor de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania. La posada en funcionament d'aquesta nova prestació ha evidenciat disfuncions i problemes importants, i han estat nombroses, i amb una tendència creixent, les queixes referides als procediments de gestió de la prestació.

La casuística de les situacions plantejades és variada, però es poden identificar alguns temes recurrents i es detecten moltes qüestions susceptibles de millora.

D'unabanda, hi ha mancances significatives en la informació que es facilita a les persones interessades sobre les diverses prestacions que preveu la Llei, la renda garantida de ciutadania i les prestacions complementàries als ajuts, les pensions i les prestacions estatals, en particular pel que fa a la modalitat de prestacions complementàries a ajuts i pensions diferents de les pensions no contributives.

La regulació de la Llei en diversos aspectes és poc precisa i dona lloc a interpretacions confuses, i n'és un clar exemple la regulació de les prestacions complementàries als ajuts estatals. A més, l'aplicació que se n'ha fet, si més no en les queixes que s'han rebut, és restrictiva i la forma de gestionar aquestes prestacions genera incerteses importants.

**Es detecten mancances en la informació a la ciutadania sobre els requisits i el procediment de la renda garantida de ciutadania**

Aquestes deficiències es manifesten, per exemple, en el fet que s'hagi arbitrat una sol·licitud única per als dos tipus de prestacions i que no s'identifiqui d'entrada quina és la prestació que s'està tramitant. Tot i que en el moment d'iniciar el procediment s'informa la persona

sol·licitant d'un termini màxim de resolució de quatre mesos i de l'efecte positiu del silenci administratiu, com correspon a la renda garantida de ciutadania, posteriorment, normalment quan la persona reclama davant el silenci de l'Administració, si la persona és perceptora d'una pensió estatal, es qualifica el procediment com a sol·licitud de prestació complementària i s'hi atribueix un efecte diferent de la manca de resolució dins de termini.

Les llacunes en la informació també es palesen en les resolucions administratives que es dicten en aquests procediments. Així, les resolucions de concessió de la prestació no sempre identifiquen amb claredat quina ha estat la prestació concedida, renda garantida o prestació complementària, ni tampoc inclouen les dades bàsiques que determinen el contingut de la prestació o les que s'han tingut en compte per resoldre.

Això és especialment preocupant quan es denega la prestació, perquè les persones desconeixen quins són els elements de judici que ha tingut en compte l'òrgan gestor per resoldre en un sentit determinat, com ara els ingressos o recursos econòmics computats, el nombre de membres de la unitat de convivència, etc. Això impedeix que les persones puguin oposar-se a la decisió amb garanties i contradir de manera acurada la valoració de l'Administració i, en definitiva, genera indefensió.

Cal corregir aquestes deficiències i, d'acord amb el deure d'una bona pràctica administrativa i de motivació adequada dels actes administratius, introduir les millores oportunes en les resolucions per evitar aquestes situacions.

D'altra banda, s'han detectat demores importants en la resolució dels procediments. Tot indica que la posada en marxa d'aquests procediments no va anar acompanyada de mesures adequades per atendre el volum de sol·licituds generades.

En aquest sentit, s'han rebut diverses queixes relacionades amb el sistema establert per presentar la sol·licitud, sobretot per la demora i les dificultats per

obtenir la cita prèvia, que, en alguns casos, s'assignava per a tres o quatre mesos després, i també perquè la informació que rebien les persones en molts casos era poc clara.

El Síndic ha recomanat que s'adoptin mesures organitzatives per reduir l'espera per obtenir cita prèvia, i per assegurar un temps d'espera raonable i el mínim indispensable, que no hauria de ser superior a quinze dies; que es prengui en consideració com a data de presentació de la sol·licitud, als efectes del reconeixement d'efectes econòmics, la data de sol·licitud de la cita prèvia; que s'arbitrin les mesures adequades perquè es pugui acreditar aquesta data, i que s'articulin altres formes i sistemes per a la presentació de les sol·licituds. Tot això amb la finalitat de no perjudicar les persones que, per raons alienes a elles, no poden iniciar el procediment en el moment desitjat.

### Cal impulsar l'aprovació del decret de desplegament de la Llei 14/2017

Durant els darrers mesos, les queixes per aquest motiu han disminuït substancialment i les dades aportades per l'Administració indiquen que el temps d'espera s'ha reduït molt. Amb tot, caldria possibilitar la presentació de les sol·licituds per altres sistemes i avançar en la tramitació electrònica dels procediments.

També ha estat objecte de moltes queixes la declaració de desistiment i l'arxivament del procediment per manca de documentació. En aquest aspecte, s'ha observat que sovint es requereix documentació sense concretar l'objectiu concret de la petició o la circumstància que cal acreditar.

L'Administració té el deure d'avaluar i de controlar que es compleixen els requisits establerts per concedir la prestació, però l'exigència d'aportar documentació per acreditar-los s'ha de fer tenint en compte el principi de proporcionalitat, i únicament

amb relació a aquells que resultin indispensables per resoldre.

Un gran nombre de les queixes rebudes es refereixen a supòsits en què s'ha denegat la prestació. En alguns casos, s'ha comprovat que la denegació era fonamentada perquè no es complien els requisits establerts per la Llei. En d'altres s'ha valorat que era incorrecta i injustificada, perquè l'Administració s'ha basat en causes no previstes per la Llei, com ara que no es compliria la finalitat de possibilitat d'una vida digna; quan ha conclòs l'existència d'ingressos suficients a partir de l'observació d'anotacions bancàries no identificades, sense esbrinar la naturalesa d'on provenia l'ingrés, o quan ha denegat la prestació perquè en el moment de la sol·licitud la persona sol·licitant no estava inscrita com a demandant d'ocupació.

També és necessari definir i aclarir els criteris que s'han d'aplicar per valorar alguns factors determinants; entre d'altres, la consideració que els béns patrimonials garanteixen els mínims d'una vida digna, o bé la consideració de les absències com a circumstància que interromp la residència continuada. En aquest punt, caldria considerar una modificació d'aquest requisit, per evitar que es puguin veure privades de la prestació les persones només pel fet que temps abans de trobar-se en una situació de necessitat haguessin sortit del territori.

Igualment, s'han de destacar els problemes derivats del règim de compatibilitat amb l'activitat laboral, que actualment només és possible en els supòsits previstos en la disposició transitòria quarta de la Llei, cosa que deixa fora de cobertura moltes famílies amb ingressos insuficients per cobrir les necessitats bàsiques.

Cal generalitzar la compatibilitat de la prestació amb les rendes derivades d'una activitat laboral, per corregir el greuge que es produeix a determinades famílies, per exemple, perquè no tenen la condició de monoparentals, o perquè algun dels membres té un contracte laboral a temps total encara que la retribució que percebi sigui inferior a l'import de la prestació.

Finalment, constitueix una mancança rellevant la inexistència, més d'un any després de l'entrada en vigor de la Llei, del reglament de desplegament. Aquest desplegament és necessari, per exemple, per assignar i clarificar les competències i les funcions concretes dels diferents òrgans i serveis, per definir amb detall el procediment de tramitació de les sol·licituds, i per fer efectiva la possibilitat de concessió de la prestació en els supòsits d'excepcionalitat que haurien de permetre atendre situacions no cobertes inicialment per la Llei.



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

El Síndic investiga la gestió de la renda garantida de ciutadania davant possibles incompatibilitats amb ajuts d'obligada sol·licitud

12:31 am · 18 abr. 2018

6 RETUITS 8 AGRADAMENTS

### Queixa 01332/2018

La promotora de la queixa planteja el seu desacord amb la denegació de la renda garantida de ciutadania. La resolució administrativa indica que aquesta unitat familiar no en pot ser perceptora perquè no compleix el requisit de complir la finalitat d'aquesta prestació.

L'Administració explica que això es basa en el fet que es va detectar un important absentisme escolar de la filla de la promotora, i recorda les obligacions parentals amb relació a l'educació i la formació dels infants.

El Síndic posa de manifest que l'article 7.1 de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, estableix els requisits per tenir dret a la prestació i les circumstàncies específiques en què les persones no hi tenen dret.

Constata que la resolució dictada en aquest cas no es fonamenta en cap d'aquests motius, i assenyala que, atesa la situació de necessitat i de manca de recursos econòmics en què es troba la família, la denegació de la prestació priva les persones dels mínims d'una vida digna. Així doncs, suggereix que s'agiliti la resolució del recurs d'alçada interposat per la persona interessada, que s'estimi i que es revoqui la resolució de denegació de la prestació.

**Queixa 01448/2018**

La promotora de la queixa exposava que havia rebut la resolució per la qual se li concedia la renda garantida de ciutadania, però que no es detallava el càlcul fet per fixar la quantia assignada ni s'indicava on havia de comunicar els possibles canvis de la seva situació. Va demanar informació detallada sobre aquesta qüestió mitjançant la pàgina web de la Generalitat de Catalunya i el servei del 012, però sense rebre'n resposta.

L'Administració va informar sobre el càlcul efectuat inicialment, que més endavant es va resoldre modificar a la baixa, i també que s'havia donat resposta a la persona interessada.

El Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'adoptin les mesures adequades perquè les resolucions que es dicten en els procediments de renda garantida de ciutadania especifiquin les dades bàsiques que determinen el contingut de la resolució adoptada i l'import de la prestació concedida; que, en els supòsits de modificació de l'import, les resolucions reflecteixin correctament i amb veracitat les raons que motiven el canvi, i que el text de les resolucions incorpori expressament el deure de la persona beneficiària de comunicar els canvis que es produeixen en la seva situació i la forma de fer-ho, i identifiquin l'òrgan al qual s'han de comunicar.

**Queixa 03840/2018**

La promotora de la queixa plantejava la seva disconformitat amb la denegació de la renda garantida de ciutadania. La denegació es basava en la consideració que la interessada tenia un contracte laboral parcial i no tenia reconeguda la condició de família monoparental, de manera que no es tractava d'un supòsit de compatibilitat. La promotora va presentar un recurs d'alçada que no s'havia resolt.

L'Administració va informar que en el moment de la sol·licitud la unitat de convivència no tenia la condició de família monoparental, sinó que la va obtenir posteriorment.

El Síndic considera raonable que, si aquesta condició es compleix en el moment de resoldre, com en aquest cas, es concedeixi la prestació, si més no amb efectes des del moment en què es compleix.

Per això, ha suggerit que s'agiliti la resolució del recurs d'alçada i que es reconegui a la interessada el dret a la renda garantida de ciutadania, com a mínim, des de la data d'efectes del reconeixement de la condició de família monoparental.

## 5. L'ACCESSIBILITAT: QÜESTIONS DIVERSES TRACTADES EN LES QUEIXES SOBRE AQUESTA MATÈRIA

Com en anys anteriors, han estat diverses les queixes rebudes enguany pels problemes amb què es troben les persones que presenten una mobilitat reduïda per desplaçar-se amb normalitat. Concretament, en aquestes queixes, s'exposen les dificultats que s'han detectat en espais molt diversos pel fet de no disposar d'un itinerari plenament accessible per accedir-hi o per moure's de manera autònoma un cop s'hi ha accedit. Així mateix, també s'han rebut queixes en relació amb les reserves d'estacionament per a persones amb discapacitat en alguns municipis, qüestió que es va destacar en l'informe anual de l'any anterior.

En aquestes situacions, el Síndic ha volgut destacar que els desavantatges de les persones que presenten dificultats en la mobilitat sovint tenen origen en els obstacles i les condicions limitadores que imposa una societat concebuda entorn del patró d'una persona que no presenta discapacitat. En aquest sentit, el Síndic considera que la capacitat de mobilitat d'una persona està necessàriament lligada al desenvolupament de la seva autonomia personal, de manera que, més enllà de la possibilitat de desplaçar-se, cal treballar perquè aquest desplaçament es pugui fer de manera autònoma i segura.

Així, ha recordat que tant la Constitució espanyola com l'Estatut d'autonomia de Catalunya preveuen que els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives, i han de facilitar la participació de totes les persones en la vida política, econòmica, cultural i social. L'Estatut, de manera més concreta, fa referència a les persones més vulnerables quan recull que els poders públics han de vetllar especialment per la seva dignitat, seguretat i protecció integral.

**Cal continuar avançant cap a una accessibilitat universal**

Per la seva banda, la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat (ratificada per l'Estat espanyol) fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi dels drets humans i les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat per a les persones amb discapacitat i de promoure el respecte a la seva dignitat inherent.

Tal com recull el pròleg de la Llei catalana 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, es reconeix expressament que, en un entorn accessible i amb absència de barreres, les persones amb discapacitat milloren significativament les habilitats i l'autonomia i incrementen la participació i l'autogestió en la vida diària i social, de manera que s'eviten situacions de marginació i se'n redueix la dependència de tercers. També es reconeix que l'accessibilitat a l'entorn ofereix oportunitats de millora, perquè el fet de dotar de condicions adequades els llocs de treball, les escoles, els establiments, els comerços, els espais culturals, els transports, els productes i els serveis comporta una major activitat productiva, especialment de renovació, d'innovació i de disseny, i incrementa el nombre d'usuaris, persones que sense aquestes condicions de cap manera no hi podrien participar.

**Més enllà de la possibilitat de desplaçar-se, cal treballar perquè aquest desplaçament es pugui fer de manera autònoma i segura**

En aquesta mateixa línia, cal tenir present que els obstacles físics (o de qualsevol altre caràcter) no només perjudiquen les persones que presenten discapacitat, sinó també altres persones que presenten una situació puntual i temporal, o que es troben en una determinada etapa de la vida en què les seves capacitats es veuen afectades, com ara les persones d'edat avançada que es desplacen amb dificultats. Així, qualsevol actuació encaminada a facilitar l'accessibilitat no només ha d'afavorir les



persones que presenten discapacitat, sinó també qualsevol altra persona que se'n pugui beneficiar. Així doncs, cal ser conscients d'aquesta situació i avançar cap a una accessibilitat universal.

El Síndic també ha destacat la manca de respecte envers les persones amb mobilitat reduïda que s'ha detectat arran de la tramitació d'una queixa en què es va observar que, malgrat haver-hi un itinerari adaptat, es van introduir puntualment elements dins d'un tram accessible per donar una solució excepcional a altres necessitats, ja que, malgrat conèixer les dificultats afegides que presenten aquestes persones, es van deixar en segon terme per donar prioritat a altres necessitats. Així doncs, s'evidencia que no només cal continuar treballant en la supressió de qualsevol tipus d'obstacle que dificulti l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda, o qualsevol altre tipus de limitació, sinó també en una major conscienciació entre les administracions i la població en general de les dificultats afegides que presenten aquestes persones.

Pel que fa al desplegament normatiu, segons el que es recull en el text, la Llei 13/2014, d'accessibilitat, principalment té dos objectius: d'una banda, aconseguir una societat inclusiva i accessible que

permeti d'avançar cap a la plena autonomia de les persones, eviti la discriminació i propiciï la igualtat d'oportunitats per a tothom, especialment per a les persones que tenen discapacitats; i, de l'altra, actualitzar i facilitar un marc normatiu propi més àgil en matèria d'accessibilitat, adequat a les directrius internacionals, europees i estatals, en exercici de les competències de la Generalitat.

### Està pendent l'aprovació del nou Codi d'accessibilitat de Catalunya

Davant la superació del termini de dos anys previst en la llei per aprovar un decret de desplegament que determini els requisits, els paràmetres i els criteris per complir les condicions d'accessibilitat, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies fa referència al gran abast temàtic i la complexitat del seu contingut, d'una banda, i al procés de participació de les entitats, experts i organismes que s'ha dut a terme entre 2016 i 2018, de l'altra. El Síndic ha encoratjat l'Administració a continuar treballant perquè ben aviat es pugui aprovar aquesta disposició.

**Queixa 02950/2017**

La persona interessada, amb dificultats visuals, veïna de Flix, es queixa perquè les escales dels espais públics del seu municipi no tenen cap banda que permeti distingir amb claredat el final de cada esglaó. L'Ajuntament informa que no disposa d'ordenança sobre accessibilitat a la via pública i es remet a la normativa reguladora general.

Encara que la senyalització dels esglaons segons les indicacions de la normativa reguladora no es pot exigir fins a l'1 de gener de 2019, el Síndic considera que res no impedeix que es pugui fer abans, tenint en compte que tot apunta que es tracta d'un ajust raonable i que es tracta d'una demanda concreta d'una persona veïna del municipi. En aquesta línia, suggereix que es valori de nou la petició. L'ajuntament accepta el suggeriment i se senyalitzen els esglaons.

**Queixa 05173/2018**

Una persona es queixa per la manca d'accessibilitat al circ i a l'amfiteatre romans de Tarragona quan els va visitar. El circ tenia el pas barrat per una plataforma i l'accés provisional que permet l'entrada a l'amfiteatre mentre l'ascensor estava fora de servei no estava adaptat.

L'Ajuntament de Tarragona informa que l'accés al circ està adaptat, però que, excepcionalment, per un esdeveniment cultural, es va ocupar un tram amb una plataforma. Pel que fa a l'amfiteatre, l'ascensor –fora de servei per actes vandàlics– va tornar a estar operatiu aproximadament un mes després. No obstant això, es treballa en mesures per eliminar les barreres arquitectòniques.

El Síndic suggereix, d'una banda, que es respectin els itineraris adaptats i, en cas que s'hagin d'envair, es prevegin vies alternatives també adaptades; i, de l'altra, que s'accelerín tant com sigui possible els terminis de resolució d'avaries, atesa l'afectació important que poden tenir en les persones amb mobilitat reduïda. També encoratja l'Ajuntament a continuar treballant per procurar l'accessibilitat duent a terme les intervencions arquitectòniques necessàries o, en cas que sigui possible, fent els ajustos raonables oportuns.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00003/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'elaboració dels programes individuals d'atenció de les persones en situació de dependència a Barcelona**

El Síndic ha constatat que es produeixen retards importants en l'elaboració dels programes individuals d'atenció de les persones en situació de dependència. Segons la informació facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, la situació és similar en els diversos centres de serveis socials municipals, i per millorar-la s'ha previst un nou sistema d'organització a tota la ciutat, que s'havia de començar a aplicar el 2018.

**AO 00057/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici sobre el procediment que cal seguir en l'ingrés en un centre residencial de persones que no poden manifestar lliurement la seva voluntat però no tenen la capacitat modificada judicialment**

En el transcurs d'una visita de l'Equip del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura en una residència de Barcelona, es va tenir coneixement que en els casos de persones que ingressen i romanen al centre i que, sense estar incapacitades judicialment, no poden manifestar lliurement la seva voluntat d'ingressar-hi o romandre-hi, s'ha deixat sense efecte el que es feia anteriorment i només cal comunicar-ne l'ingrés a l'autoritat judicial o al ministeri fiscal en el cas que la direcció tècnica de l'establiment assumeixi la guarda de fet d'aquestes persones perquè en l'ingrés no ha intervingut cap familiar ni cap persona que hagi assumit prèviament la guarda de fet.

El Síndic considera que amb aquest procediment es poden haver vulnerat els articles 17, 59 i 50 de la Constitució espanyola relatius a la llibertat i a l'atenció adequada a les persones amb discapacitat i a les persones grans, respectivament, motiu pel qual ha obert una actuació d'ofici.

**AO 00085/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la complementarietat de la renda garantida de ciutadania amb relació als ajuts per al pagament del lloguer**

L'article 4 de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, estableix expressament quines prestacions o ajuts són compatibles amb la renda garantida de ciutadania i no computen per determinar el llindar econòmic. Entre d'altres, disposa que són compatibles els ajuts d'urgència per evitar desnonaments.

Aquesta previsió, d'una banda, planteja interrogants amb relació a l'abast de les prestacions que es podrien incloure en aquesta excepció, ja que són diversos els tipus de prestacions i ajuts destinats al pagament de les despeses d'habitatge; i d'altra banda, atès que la Llei 14/2017 estableix que les persones beneficiàries de la renda garantida de ciutadania tenen determinades obligacions, entre les quals hi ha sol·licitar qualsevol prestació econòmica a què tinguin dret durant la percepció de la prestació i no renunciar a una altra prestació o ajut que estiguin percebent, es poden produir situacions en què les persones beneficiàries de la renda garantida de ciutadania resultin perjudicades pel fet de no haver sol·licitat una prestació, per desconeixement o per altres raons.

D'això es desprèn la conveniència d'una actuació coordinada entre les administracions i els serveis responsables dels diversos ajuts per prevenir i evitar situacions d'aquest tipus.



**AO 00125/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la necessitat de traslladar un usuari d'un centre residencial per la seva actitud i el seu comportament**

El Síndic ha tingut coneixement del mal comportament d'un usuari d'un centre residencial de Barcelona vers el personal cuidador i també vers la resta de persones residents al centre.

La directora va manifestar que se sentia superada per la situació, ja que malgrat les diverses comunicacions a l'Administració no havia obtingut resposta. Fins i tot després de la darrera inspecció que es va fer a principis de 2018 no es va concloure fer cap actuació.

El Síndic considerava que aquest usuari no havia d'estar en aquest centre, i en va demanar l'expulsió o el trasllat urgent a un altre centre que pogués donar resposta a la situació descrita.

Posteriorment, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que l'agost de 2018 es va formalitzar el trasllat d'aquesta persona a una altra residència.

**AO 00130/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici sobre la interpretació i l'aplicació de la disposició transitòria quarta de la Llei de la renda garantida de ciutadania pel que fa a l'import de la prestació en determinats supòsits**

La disposició transitòria quarta de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, regula els supòsits en què actualment es pot compatibilitzar la renda garantida amb el treball a temps parcial, i delimita tres supòsits: famílies monoparentals amb fills a càrrec, persones que eren beneficiàries de la renda mínima d'inserció i la compatibilitzaven amb el treball a temps parcial, i persones perceptores de la renda garantida de ciutadania que obtinguin una feina a temps parcial (per un període limitat).

Per als dos darrers supòsits, la norma disposa que l'import de la renda és la diferència entre les rendes de treball i l'import de la prestació. En canvi, per al supòsit de famílies monoparentals, preveu que l'import sigui també aquesta diferència, però al mateix temps que la segona persona només té dret a percebre, en concepte de fill a càrrec, entre 75 i 100 euros mensuals.

La regulació d'aquests preceptes pel que fa a l'import que cal aplicar és contradictòria i confusa, i pot generar conflictes i inseguretat jurídica, ja que dona lloc a un tractament diferent entre situacions que, en principi, no sembla estar justificat. En aquest sentit, s'ha observat que el límit de recursos que s'aplica en el supòsit de famílies monoparentals que compatibilitzen la prestació amb el treball a temps parcial és inferior al que correspon a famílies monoparentals en què cap dels membres treballa i també al d'altres supòsits de compatibilitat de la prestació amb el treball a temps parcial.

**AO 00157/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la temperatura interior d'una residència de gent gran de Barcelona**

El Síndic ha tingut coneixement que l'aire condicionat d'una residència de gent gran de Barcelona no funciona i la temperatura interior sovint supera els 28 graus. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de comprovar aquesta informació i d'estudiar les mesures que s'hagin adoptat al respecte.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que es van adoptar les mesures corresponents per esbrinar el problema pel qual el sistema de climatització de la residència no funcionava i per posar fi a la situació detectada, de manera que el juliol de 2018 es van posar en funcionament els equips provisionals i a començament d'agost es va reparar la maquinària, que actualment funciona correctament.

**AO 00208/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'anunci de l'Ajuntament de Barcelona sobre una auditoria a centres residencials de persones grans**

El Síndic va tenir coneixement que l'Ajuntament de Barcelona havia decidit impulsar auditories per comprovar la qualitat del servei en centres residencials per a persones grans del municipi. Sembla que la decisió estava motivada per deficiències detectades en la qualitat de l'alimentació i dels àpats en alguna residència.

A fi de conèixer les raons i l'abast d'aquesta decisió, els fets que la van motivar i les accions posades en marxa per l'Ajuntament de Barcelona, el Síndic va obrir una actuació d'ofici.

## 6. CURSOS SUBVENCIONATS PEL SERVEI D'OcupACIÓ DE CATALUNYA (SOC) I NO PUBLICATS COM A TALS

En informes al Parlament anteriors, el Síndic havia advertit que la formació professional ocupacional és fonamental per millorar la competitivitat de les empreses i per potenciar l'ocupabilitat. L'objectiu de les accions formatives ha de ser fomentar el caràcter indissociable del binomi treball i formació en el desenvolupament personal i laboral de les persones.

També s'havien assenyalat les dificultats per reinserir-se en el mercat laboral del col·lectiu de persones aturades més grans de quaranta-cinc anys, que, encara avui, representa un percentatge molt elevat de les 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 trobar feina van disminuint.

Les mesures adoptades pels poders públics, però, no han corregit el problema; ans al contrari, han endurit injustament les condicions per accedir a prestacions i subsidis d'atur, i no han incidit prou en la formació ocupacional per pal·liar la precarietat laboral, ni han avaluat de manera suficient l'eficàcia dels sistemes de formació, ni l'eficiència dels recursos i els centres col·laboradors.

Per això, el Síndic considera que l'Administració no ha tingut prou cura a acompanyar les persones aturades, a les quals ha de facilitar la inserció laboral, fomentant la contractació dels col·lectius més desfavorits i posant en marxa programes de formació, dins del marc de les polítiques actives d'ocupació promogudes pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).

La formació per mitjà de cursos gestionats pel SOC és àmplia i diversa. Enguany, però, a través d'algunes queixes, s'han observat deficiències formals i materials que poden afectar l'essència de la formació i impedir a les persones afectades accedir-hi.

La manca d'informació per part d'algunes oficines de treball de la Generalitat (OTG) a

possibles persones interessades a fer cursos de formació ocupacional ha estat objecte de revisió per part del Síndic, ja que pot haver impedit a determinades persones d'accedir a cursos subvencionats.

**L'Administració ha de ser diligent en la informació que ha de donar a les persones amb necessitats de formació ocupacional**

Així, les oficines de treball han d'informar les persones que pretenen fer un determinat curs de totes les ofertes formatives subvencionades i dels centres on es poden fer. Així mateix, el SOC ha de vetllar perquè les persones prioritàriament desocupades i més vulnerables puguin disposar de la llista de centres amb totes les ofertes formatives que puguin necessitar. Això no obstant, s'ha de tenir en compte que les subvencions de determinades programacions formatives s'atorguen als centres formatius col·laboradors, dins d'uns terminis condicionats per factors de gestió de convocatòries per a la formació ocupacional i no sempre estan a disposició del públic amb prou antelació.

Els col·lectius prioritaris per participar en les accions formatives acostumen a ser persones amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral o en situació de vulnerabilitat social, com ara les persones amb discapacitat o més grans de quaranta-cinc anys, entre d'altres. I cal verificar si es compleixen els requisits que imposen les convocatòries, i també fer un seguiment i una valoració de les execucions precedents de les accions formatives dels centres, a fi que no en minvi la qualitat.

Malgrat que l'atorgament anual de les subvencions per a la realització d'accions formatives que promou el SOC s'hagi de notificar amb prou temps per a la selecció de les persones destinatàries i l'inici de les accions formatives aprovades, cal agilitar els tràmits de revisió i valoració de les sol·licituds, i també els de resolució i notificació dels atorgaments a les entitats i els centres de formació professional beneficiaris.

Malgrat no haver observat cap incidència en l'aplicació de les resolucions per les quals s'obren les convocatòries de les subvencions per a la realització de les accions formatives objecte de les queixes rebudes, ni en les ofertes formatives programades, la major part referida a certificats de professionalitat, el Síndic va haver de requerir al SOC que es concretessin els motius que van impedir a determinades persones accedir a cursos subvencionats que sol·licitaven, les quals finalment van haver de fer el curs en un centre privat i pagar-ne la matrícula corresponent.

Certament, quan una oficina de treball no informa els possibles sol·licitants dels cursos que estan subvencionats en el moment de la sol·licitud, ni disposa de la relació de centres col·laboradors del SOC que tenen atorgades accions formatives per impartir la formació que se sol·licita, s'està denegant un dret a persones que necessiten el curs, generalment persones vulnerables, i se n'està impedit, alhora, la inserció laboral.

**El SOC ha de vetllar perquè les persones desocupades puguin conèixer amb temps els cursos subvencionats i els centres on es fan**

Així mateix, les accions formatives s'han de poder visualitzar en el web del SOC en les

dates de què informa directament el centre formatiu col·laborador, i que es van actualitzant periòdicament, i hi ha de poder accedir tothom en el mateix moment.

Davant aquesta manca d'informació, el SOC va indicar que alguna oficina de treball no havia pogut facilitar la informació relacionada amb els cursos, perquè encara no disposava de la relació de centres col·laboradors que tenien atorgades accions formatives, les quals són publicades en el web del SOC directament pels centres formatius col·laboradors i actualitzades periòdicament.

Aquesta resposta va portar el Síndic a advertir el SOC del possible error material de l'oficina que no disposava de la informació dels cursos que se subvencionaven i dels centres col·laboradors que els impartien, i li va suggerir que avancés el calendari de les accions formatives subvencionades i ampliés el període de cobertura de la informació de l'oferta formativa a tot l'any, la qual cosa evitaria que possibles errors materials en les llistes de cursos i centres poguessin perjudicar les persones interessades perquè la informació constés en una determinada oficina del SOC i en d'altres, no.

El Síndic també va suggerir que la persona que es veiés afectada per aquesta manca d'informació es pogués rescabalar de les despeses ocasionades per haver pagat el curs en un centre privat quan estava subvencionat.

**Queixa 04780/2017**

El promotor de la queixa va sol·licitar informació a una oficina de treball de la Generalitat (OTG) per poder fer un curs subvencionat per obtenir el certificat d'aptitud professional per a conductors.

L'OTG li va comunicar en aquell moment que el curs no constava en la llista de cursos subvencionats ni de centres on l'impartien. Arran d'aquesta informació, va pagar el curs i es va matricular en un centre privat. Més endavant, quan ja havia acabat el curs, es va assabentar per una altra OTG que el curs sí que estava subvencionat.

El SOC va indicar que alguna oficina de treball no havia pogut facilitar la informació relacionada amb els cursos, perquè encara no disposava de la relació de centres col·laboradors del SOC que tenien atorgades accions formatives, les quals són publicades en el web del SOC directament pels centres formatius col·laboradors i actualitzades periòdicament.

El Síndic va suggerir al SOC que s'avancés el calendari de les accions formatives subvencionades i s'ampliés el període de cobertura de la informació de l'oferta formativa a tot l'any, la qual cosa evitaria que possibles errors materials en les llistes de cursos i centres poguessin perjudicar les persones interessades. Així mateix, li va suggerir que s'adoptessin les mesures adequades perquè la persona interessada es pogués rescabalar de l'import satisfet pel curs (260 €).



## 7. ELS DRETS DE L'INFANT

El 20 de novembre de 2017 el Síndic va presentar l'Informe sobre els drets de l'infant 2018 ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia\\_18\\_def.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5792/Informe%20infancia_18_def.pdf)). A continuació, se n'exposen les conclusions principals.

El 2018 ha estat un any amb pocs avenços significatius per a les polítiques d'infància, que des de l'inici de la crisi han patit una paràlisi en aspectes essencials.

La crisi econòmica i les restriccions pressupostàries aplicades els darrers anys han comportat afectacions importants en el desenvolupament de les polítiques d'infància. Malgrat algunes iniciatives ambicioses per millorar dèficits estructurals en alguns àmbits (pla de millora dels centres de protecció, protocols contra el maltractament), o bé no s'han desplegat o bé no han tingut l'impacte esperat. Per contra, algunes iniciatives, com ara la millora de la inversió en salut mental infantil i juvenil o en formació professional han suposat avenços remarcables.

L'any 2018 l'aplicació de l'article 155 va provocar una certa paràlisi en l'inici de la recuperació d'aquestes polítiques. Alguns projectes van quedar aturats, com ara el Pacte contra la segregació escolar, el finançament dels centres de noves oportunitats o la tramitació d'algun projecte normatiu, com, per exemple, la reglamentació del sistema de protecció a la infància, establert per la Llei 14/2010, de 27 de maig, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA). Val a dir, però, que alguns d'aquests projectes arrossegueu anys de retard en la tramitació. La constitució de l'actual Govern de la Generalitat de Catalunya, el mes de juny de 2018, ha permès reactivar alguns d'aquests projectes i també anunciar algunes novetats, com ara la Carta de drets dels

infants en relació amb la salut i l'atenció sanitària o el finançament de l'educació infantil de primer cicle, tot i que encara és aviat per fer-ne un balanç.

El Síndic insta les administracions públiques a donar un nou impuls a les polítiques d'infància amb vista a l'any 2019, per corregir els principals dèficits existents, amb vuit prioritats fonamentals.

1. La reforma estructural del sistema de protecció a la infància per adequar les mesures a les necessitats dels infants tutelats.
2. La millora del finançament de l'educació (i del seu caràcter redistributiu) per fer un sistema educatiu més equitatiu i inclusiu: més recursos cap als infants, centres i municipis socialment més desfavorits.
3. L'establiment d'ajuts econòmics per accedir a les activitats de lleure en igualtat d'oportunitats.
4. La consolidació de les polítiques de transferència econòmica per garantir els ingressos necessaris a les famílies i la millora de les condicions de vida dels infants en situació de pobresa.
5. Un major esforç per prevenir i tractar la violència contra els infants: la lluita contra l'abús sexual, el càstig corporal i la violència contra els infants.
6. El tractament preferencial de l'infant i la igualtat d'oportunitats en l'àmbit de la salut.
7. La promoció de polítiques d'igualtat en l'àmbit de la infància.
8. El desenvolupament de mesures per promoure una major conscienciació social del fet que els infants són subjectes de dret.

Per contra, alguns àmbits han experimentat canvis i increments de l'esforç inversor:

1. La creació de places per a l'atenció dels infants migrants no acompanyats.
2. El reforç de la xarxa de salut mental infantil i juvenil, tot i que encara és insuficient.
3. El progressiu desplegament dels serveis d'intervenció socioeducativa.



**Síndic de Greuges** ✓  
@sindicdegreuges

En el [#DiaUniversaldeInfancia](#) el síndic presenta al [@parlamentcat](#) l'informe Anual dels drets de l'infant, en què insta a impulsar polítiques que superin l'estancament dels anys de la crisi. A les 17h hi haurà un acte a la institució obert al públic <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=5793> ...

12:31 am · 20 nov. 2018

16 RETUITS 22 AGRADAMENTS



## 8. DELICTES D'ODI I LÍMITS A LA LLIBERTAT D'EXPRESSIÓ

En els darrers informes al Parlament, el Síndic ha tractat a bastament el marc constitucional i europeu de la llibertat d'expressió. S'ha assenyalat, entre d'altres, que “la llibertat d'expressió constitueix un dels pilars fonamentals d'una societat democràtica i les restriccions previstes en l'article 10.2 del Conveni europeu s'han de justificar únicament en situacions que presentin una gravetat particular. Per poder justificar aquestes restriccions de conformitat amb el Conveni europeu de drets humans, ha de ser imperatiu establir que les informacions i les idees són susceptibles de comportar un risc o dany real i seriós –i no simplement hipotètic– per a la protecció de la reputació o els drets aliens, la seguretat nacional, la divulgació d'informacions confidencials o l'autoritat i imparcialitat del poder judicial”.

Les restriccions injustificades a la llibertat d'expressió són una constant i així les han estat denunciant organitzacions de defensa dels drets humans, com ara Amnistia Internacional (AI), que en el seu informe anual 2016/2017 apunta que aquest dret ha estat restringit de manera “desproporcionada”. Subratlla que les restriccions (tant en matèria de llibertat d'expressió com de reunió específica) s'han produït especialment a causa de la situació política a Catalunya.

**El dret a la llibertat d'expressió ha estat restringit de manera desproporcionada**

D'entre les potencials transgressions a la llibertat d'expressió és destacable el fet que la fiscalia denunciï per delictes d'odi, i alguns tribunals obrin procediments penals, amb relació a determinades actuacions i expressions de persones que han manifestat la seva protesta o rebuig per l'actuació policial de l'1 d'octubre, quan sota cap concepte raonable es pot entendre que els cossos o les forces de seguretat d'un estat es puguin considerar un grup vulnerable

susceptible de ser víctima d'un delictes d'aquesta naturalesa.

Sobre la restricció de la llibertat d'expressió i la penalització d'expressions legítimes, AI també ha publicat un estudi recent que posa de manifest l'ús abusiu de les disposicions antiterroristes. L'estudi exposa els casos en què les autoritats judicials utilitzen l'article 578 del Codi penal per reprimir les expressions de caràcter polític, sobretot en les xarxes socials i en la comunitat artística. L'estudi conclou que l'impacte de l'article esmentat té efectes devastadors per a les persones: des de quantioses multes fins a llargs períodes d'exclusió del sector públic passant per les penes de presó.

Després hi ha exemples de censura com ara la prohibició de la impressió i la comercialització d'algun llibre o d'una obra determinada, o la persecució que han patit algunes persones pel fet de lluir un llaç groc, que posen en evidència la censura que es practica al país, que, juntament amb la criminalització d'un ventall ampli d'expressions, comporta, en definitiva, generar una sensació de por que dissuadeixi les persones d'expressar lliurement les seves opinions o fins i tot fer acudits polèmics.

D'altra banda, el Síndic rebutja l'ús de l'insult, el menyspreu i les desqualificacions col·lectives com les que fan servir alguns càrrecs institucionals i dirigents de partits polítics de diferent signe. Aquestes expressions són un obstacle al diàleg social, polític i institucional, a banda de resultar ofensives per a amplis sectors de la societat, com així es fa palès en les queixes ciutadanes presentades. Ara bé, en resposta a aquestes queixes, el Síndic deixa clar que, per molt molestes i desagradables que puguin resultar, tampoc no es poden confondre amb el delictes de discurs d'odi, amb el benentès que igualment tampoc no es poden banalitzar.

**S'ha generat una sensació de por que dissuadeix les persones a expressar lliurement les seves opinions**

El mateix Consell d'Europa (COE) adverteix de la presència del discurs xenòfob en l'esfera política espanyola i insta l'Estat espanyol a crear un organisme fort i independent per combatre el racisme.

És en aquest mateix sentit que el Síndic ha assenyalat que les actuacions sobre el sistema educatiu de Catalunya s'haurien de circumscriure a la comunitat educativa, i caldria evitar la temptació irresponsable del tractament partidista i electoralista que s'ha estat fent en els darrers temps.

Amb tot, tots els casos de vulneració de la llibertat d'expressió i delictes d'odi dels quals el Síndic ha tingut coneixement durant el decurs d'aquest 2018 tenen a veure amb el context català. No cal dir que la catalanofòbia és un fenomen estructural i persistent en els darrers temps. N'és una prova el fet que cada setmana hi hagi referències, que apareixen principalment en els mitjans de comunicació i a Internet, que pretenen criminalitzar i promoure la persecució envers qualsevol tipus de catalanitat pel simple fet de ser-ho.

**El COE adverteix que en l'esfera política espanyola hi ha presència de discurs xenòfob**

Alguns d'aquests casos s'han traslladat al Defensor del Poble, atès que feien referència a actuacions la supervisió de les quals li correspon. A tall d'exemple, les queixes presentades sobre la pàgina web del Ministeri de l'Interior per mitjà de la qual es podien denunciar delictes d'odi i en particular, sobre el nou enllaç "situación en Cataluña: protección de las víctimas", des del qual semblava que s'animava la població a denunciar incidents relacionats o produïts per persones d'origen català.

En l'escrit adreçat al Defensor del Poble, el Síndic fa palès la preocupació sobre aquesta mesura perquè entén que pot promoure encara més l'animadversió envers el catalanisme en un període que res no té a veure amb la normalitat democràtica. També posa en relleu que no s'entén que s'articulin

mesures que poden predisposar unes persones en contra d'altres, i no es prengui consciència que combatre precisament els estereotips i els prejudicis que recauen sobre alguns grups o persones és el primer pas necessari per prevenir o evitar els actes de discriminació o d'odi contra els quals es vol lluitar.

La Constitució espanyola estableix, en l'article primer, com a valors superiors de l'ordenament jurídic, la llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític. A més, obliga els poders públics a promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives, i a remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud, entre d'altres. En aquest context, el Síndic és del parer que mesures com la descrita no respecten l'ordenament jurídic vigent i podrien comportar una vulneració intrínseca dels principis i drets esmentats.

Per la seva banda, el Defensor del Poble, en vista de la informació que li va fer arribar el Ministeri de l'Interior, conclou que la pàgina web no s'ha constituït en una oficina de denúncies, sinó que és un servei d'atenció ciutadana que, durant els darrers mesos de l'any 2017, va atendre principalment ciutadans catalans, amb independència de la seva sensibilitat política, i que es va centrar a atendre casos particulars, i a vetllar pels seus drets i donar-los suport.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegueuges

Informe sobre la vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques en ocasió de la reacció penal a l'1-O i l'aplicació art. 155: El Síndic recomana diàleg polític i social, i deixar de criminalitzar la llibertat d'expressió i la discrepància política  
<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&...>

12:31 am · 28 maig 2018

303 RETUITS 263 AGRADAMENTS

## 9. TOPLESS I NUDISME COM A MANIFESTACIÓ DEL PRINCIPI DE NO-DISCRIMINACIÓ

Enguany s'ha rebut un conjunt de queixes relatives a indumentària i espai públic, com ara el topless a les piscines municipals o el nudisme a les platges, com a formes d'exercici del dret a la llibertat d'expressió.

En el primer cas, es tracta d'un conjunt de queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures, a partir de les quals es va tenir coneixement que diversos municipis a Catalunya havien aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones.

En aquest sentit, hi havia municipis on estava prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres on s'establí que les persones s'havien de banyar amb banyador, i que quedava prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigués reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibien l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveïen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

En l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, no hi ha una regulació específica sobre la indumentària que han d'emprar les persones usuàries de les piscines públiques. El Decret 95/2000, de 22 de febrer, només estableix normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic, però sense fer cap referència explícita a la pràctica del topless ni tampoc es prohibeix expressament.

**La indumentària, com a forma de llibertat d'expressió, només pot tenir limitacions proporcionals basades en raons de salut o ordre públic**

Aquest decret atorga a l'àmbit local l'autorització de les piscines que s'ubiquen

en els termes municipals respectius, l'establiment de certes restriccions d'ús i l'exercici de les competències de vigilància i control en aquesta matèria. Per tant, cada municipi pot regular reglamentàriament aquest assumpte, però ho ha de fer garantint el dret a la igualtat de gènere i, en aquest sentit, el fet d'imposar unes normes de vestimenta específica per a les dones que suposin una restricció de la seva llibertat és un element clarament discriminatori per motius de gènere.

Des de diverses instàncies internacionals s'ha posat en relleu l'existència d'obligacions legals o socials respecte de la forma de vestir de les dones i la discriminació per raó de gènere. Així, en l'Observació general n. 28, de 29 de març de 2000, el Comitè de Drets Humans de l'ONU, que prohibeix qualsevol forma de discriminació, considera que qualsevol norma específica a les dones en el vestir pot ser una vulneració dels seus drets a la vida privada i a la llibertat d'expressió. Amnistia Internacional també ha reconegut el dret de les dones a escollir la seva indumentària lliurement en el marc del dret a la llibertat d'expressió.

La indumentària, com a forma d'exercici de la llibertat d'expressió, només pot tenir limitacions prescrites per llei, adreçades a assolir un objectiu legítim d'acord amb el dret internacional, i que siguin necessàries i proporcionades per assolir aquest propòsit.

Hi ha pràctiques relatives a la indumentària, com ara el topless a les platges, que estan àmpliament acceptades socialment, i la seva prohibició en contextos similars, com ara a les piscines públiques, suposa una restricció injustificada i desproporcionada sobre la llibertat d'elecció de les dones. A més, té caràcter de discriminació per raó de gènere perquè és un tipus de normativa que afecta només les dones.

Per tant, en el cas del topless, hi havia una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulaven la vestimenta del bany i que només feien referència a les dones, quan la indumentària, com a forma d'exercici de la llibertat d'expressió, només pot tenir limitacions proporcionals que estiguin prescrites per normes de rang de llei i estiguin basades, entre d'altres, en raons de salut o moral

pública. Per tant, no hi podien haver obligacions legals o socials que suposessin cap tipus de discriminació com a conseqüència, per exemple, de tradicions religioses o culturals.

**El naturisme-nudisme mereix protecció pública, tot i que es poden establir limitacions proporcionades per protegir l'ordre públic**

D'acord amb l'article 57 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, el Síndic de Greuges és l'òrgan encarregat de la defensa dels drets i les llibertats en matèria de no-discriminació per raó de gènere en tots els casos en què hi pugui haver una vulneració per l'actuació de les administracions.

En conseqüència, el Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines de caràcter municipal que revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere, i amb respecte a la llibertat d'expressió de les persones usuàries, amb les úniques limitacions que, previstes per la llei, tinguessin per objecte la salvaguarda de l'ordre, la seguretat, la moral i la salut pública d'una manera justificada i proporcionada.

El segon cas correspon a un expedient promogut pel president de l'Associació del Club Català de Naturisme i president de la Federació Naturista-Nudista de Catalunya per defensar el nudisme a Catalunya, i també en contra de les prohibicions de practicar el naturisme-nudisme a moltes localitats i a les dificultats per fer-ho als llocs amb tradició naturista. Aquesta actuació s'ha estès a 33 queixes addicionals, que, a banda d'algunes especificitats, coincideixen en el fet que la pràctica del nudisme no estigui prohibida, a canviar la regulació actual i a promoure el nudisme amb la reserva d'unes zones preferents per practicar-lo.

El posicionament d'aquesta institució és que la pràctica del naturisme-nudisme respon a una ideologia que mereix protecció, tant en l'espai privat com en el públic, per bé que en aquesta segona dimensió, emparada pel dret

a la llibertat d'expressió, les autoritats públiques poden establir limitacions proporcionades a l'efecte de protegir l'ordre públic.

El nudisme integral a l'espai públic, fins i tot a les platges, encara no té el mateix grau d'acceptació social que el topless i, per tant, no resulta desproporcionat que el legislador, amb vista a la protecció de la moral pública, el restringeixi en certs espais. És per aquest motiu que el Síndic considera que no és una restricció injustificada ni desproporcionada que hi hagi espais específics per practicar-lo i que siguin les persones les que tinguin la llibertat d'elegir si volen acudir a aquests espais o no.

**Cal promoure que hi hagi zones d'ús preferent per al nudisme**

De la informació recollida i les queixes rebudes, s'ha pogut constatar que un dels problemes que planteja la pràctica del nudisme-naturisme a Catalunya és la senyalització deficient o fins i tot la manca de senyalització. Hi ha una gran diversitat de platges de tradició nudista, algunes no senyalitzades i altres senyalitzades deficientment, amb una gran diversitat de retolacions (platja nudista, platja naturista, platja de tradició nudista, nudisme permès, zona preferentment nudista, etc.). En alguns llocs, fins i tot, s'utilitza el terme *platges familiars* com a contraposició a les *platges nudistes*, nomenclatura que presta a confusió perquè sovint les persones naturistes practiquen el nudisme en família i les associacions promouen un nudisme familiar.

També hi ha disparitat de criteris sobre què es considera sancionable. Es produeix el contrasentit que se sanciona la persona nudista que està fora de la seva zona, però no la persona que va vestida a la zona nudista. Les queixes posen de manifest la invasió de banyistes tèxtils a la zona nudista, amb una total impunitat.

Especialment, cal prendre mesures per garantir la seguretat de les persones que practiquen soles el naturisme-nudisme, particularment dones i persones joves.



Una dona que pren el sol nua no pretén provocar cap tercera persona i no és responsable de la conducta que aquesta altra persona pugui tenir. Les mesures de discriminació positiva i defensa, promoció activa i senyalització de zones preferents han de garantir i vetllar perquè les dones puguin exercir aquesta pràctica sense tafaners que els causin cap tipus d'incomoditat.

També es produeixen altres casuístiques relacionades amb els serveis. De vegades en aquestes àrees es detecta una manca de serveis mínims: no hi ha dutxes, lavabos o serveis de neteja. En d'altres s'atorguen llicències per a negocis dirigits a banyistes tèxtils en zones nudistes. La casuística de situacions és molt variada, genera inseguretat jurídica a les persones que practiquen el naturisme-nudisme i tendeix a estigmatitzar aquesta pràctica.

Les recomanacions que ha formulat el Síndic als municipis han estat les següents:

1. Revisar (tots els ajuntaments de Catalunya) la regulació del nudisme en les ordenances municipals respectives, d'acord amb les consideracions i recomanacions formulades per aquesta institució.
2. Atès que les persones nudistes no estan en condicions d'igualtat amb les persones banyistes tèxtils, cal fer actuacions positives cap a aquest col·lectiu, de manera que hi hagi zones d'ús preferent per al nudisme on se'n faci una defensa i una promoció actives mitjançant l'adopció de les mesures que els municipis considerin oportunes.

3. Establir (tots els municipis) una retolació uniforme que delimiti zones preferents per al nudisme i que vetllin perquè en aquestes zones es respecti en tot moment el dret de les persones a practicar-lo.

4. Vetllar perquè a les platges preferentment nudistes es garanteixi la pràctica del nudisme amb les condicions i els serveis adequats.

5. Establir mesures per garantir que les persones que van soles a les platges nudistes, particularment dones i joves, gaudeixin de tranquil·litat i evitar la presència de tafaners en aquestes zones.

6. Optar per adoptar mesures informatives per promoure l'ús de les platges nudistes preferentment per part del col·lectiu naturista i evitar aplicar sancions a les persones que practiquen nudisme a les platges no nudistes.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic demana que es revisin les normatives de les piscines municipals i que s'hi incorpori la perspectiva de gènere

12:31 am · 6 jul. 2018

7 RETUITS 11 AGRADAMENTS

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00046/2018  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'error de TVE en la traducció d'un comunicat de l'ANC

Arran d'un error en la traducció per part del Canal 24 hores de TVE d'un comunicat de l'ANC (en el grafisme sobreimpressionat en pantalla sobre la nota de l'Assemblea, la cadena pública va traduir el paràgraf que al·ludia a la preparació de la mobilització substituint "acciones valientes" per "acciones violentas"), el Síndic va obrir una actuació d'ofici per esbrinar l'origen de l'error, si la traducció havia estat automàtica o no, si es va produir algun tipus de rectificació i les mesures que es van adoptar respecte d'aquesta qüestió.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic es va adreçar al Consell Català de l'Audiovisual i va traslladar la queixa al Defensor del Poble.

AO 00116/2018  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis on està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres on s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries, amb les úniques limitacions que, previstes per la llei, tinguin per objecte la salvaguarda de l'ordre, la seguretat, la moral i la salut pública de manera justificada i proporcionada.

AO 00165/2018  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al funcionament del Servei d'Atenció a la Víctima durant la nit

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que el Servei d'Atenció a la Víctima de les comissaries de la Generalitat de Catalunya no funciona durant la nit, i va suggerir al Departament d'Interior que adoptés les mesures necessàries perquè el personal de les oficines d'atenció ciutadana disposés de la formació necessària per atendre les víctimes, a fi de garantir-ne l'atenció i la protecció.

El Departament ha informat que l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya vetlla perquè el personal destinat a les oficines d'atenció ciutadana tingui formació per poder exercir de manera idònia les seves funcions. Una de les matèries que s'inclou en la seva formació és l'atenció a la víctima de violència masclista i domèstica.

## ■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS





## 10. TRANSPARÈNCIA I DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

Com s'ha assenyalat en els darrers informes, el Síndic de Greuges dedica una atenció especial al compliment de les obligacions de transparència i a l'exercici del dret a accedir a informació pública, ja que, a banda de procurar resoldre les queixes ciutadanes en aquesta matèria, té l'encàrrec d'avaluar anualment l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en què les obligacions de publicitat activa i el dret d'accés a la informació pública ocupen una posició central dins el sistema de bona governança que el legislador ha volgut instaurar amb l'aprovació d'aquesta llei.

És amb aquesta doble perspectiva que dona l'exercici d'aquesta funció avaluadora i la resolució de les queixes en aquesta matèria que s'enfoca aquest epígraf sobre transparència i dret d'accés a la informació pública.

En l'informe d'avaluació de la Llei 19/2014, presentat al Parlament de Catalunya el mes de juliol de 2018, el Síndic va destacar que, transcorreguts tres anys des de l'entrada en vigor de la Llei, es percebia un cert alentiment en el desplegament i l'aplicació. Així, moltes de les mancances detectades l'any 2017 en cadascun dels àmbits regulats en la Llei continuaven, en termes generals, en una situació similar un any després. A aquesta percepció d'alentiment en el desplegament de la Llei no hi és aliena l'excepcional situació institucional viscuda a Catalunya l'any 2017, que ha tingut incidència sobretot en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, amb l'endarreriment d'iniciatives que requerien impuls polític, però que també ha afectat de retruc tota la resta d'administracions, tenint en compte el paper de referència que ha de tenir la Generalitat en l'elaboració de continguts previstos en la Llei i de cooperació en el desplegament.

La percepció d'alentiment, però, va més enllà d'aquesta circumstància excepcional, perquè es constata que, a mesura que s'avança en l'estructuració dels elements

més bàsics de la Llei, es fa més evident que els instruments més complexos no es desplegaran de manera general a totes les administracions si no es reforcen les actuacions de col·laboració i suport entre administracions.

**Hi ha un alentiment en el desplegament de la Llei de transparència i cal reforçar els mecanismes de cooperació entre administracions**

Amb tot, més enllà d'aquesta necessitat de reforçar les formes de cooperació per estendre l'aplicació de la Llei, també cal que els responsables de cada administració prenguin consciència de les mancances i planifiquin destinar-hi recursos, en un context que no permet polítiques de despesa expansives, però que ha superat la situació més restrictiva d'anys anteriors. Així, per exemple, en l'àmbit de la publicitat informativa, convé tenir en compte que les obligacions de qualitat de la informació publicada –especialment la facilitat d'accés a la informació i la seva comprensibilitat– exigeixen un esforç de planificació i estructuració organitzativa, i no es concretaran pel simple pas del temps o per la inèrcia d'evolució dels portals.

Pel que fa al dret d'accés a la informació pública, des del primer informe d'avaluació el Síndic ha assenyalat la necessitat de desplegar reglamentàriament les obligacions i els drets que regula la Llei per facilitar-ne el compliment. Tenint en compte que el desplegament de la regulació del dret d'accés està en preparació, en el darrer informe d'avaluació presentat el Síndic ha inclòs algunes propostes per a aquest desplegament reglamentari. En aquest sentit, entre altres recomanacions, el Síndic ha proposat que l'exercici del dret d'accés no estigui subjecte a identificació formal per signatura o certificat digital.

Considera, en línia amb el que ja s'ha assenyalat des d'altres àmbits d'estudi del dret d'accés en l'àmbit de tot l'Estat, que la Llei permet que la sol·licitud per via

electrònica es faci sense signatura electrònica o certificat d'identificació. El dret d'accés es reconeix legalment a tothom, sense condicions, i la identitat no és rellevant per exercir-lo, més enllà de les dades necessàries perquè l'Administració es pugui adreçar a la persona sol·licitant i donar resposta a la seva sol·licitud. Per aquesta raó, el Síndic considera que el reglament de desplegament podria especificar-ho així, per evitar que les administracions continuïn demanant que s'acrediti la identitat amb signatura electrònica.

El Síndic també ha proposat que es delimitin reglamentàriament els supòsits de sol·licituds d'accés imprecises i d'inadmissió de sol·licituds previstos en la Llei. La finalitat és evitar que es faci una interpretació extensiva d'aquestes previsions legals per restringir l'accés a informació de manera injustificada.

Totes dues recomanacions s'exposen de manera més desenvolupada en l'informe d'avaluació corresponent al 2018, al qual es fa remissió.

Les queixes de persones que no han pogut accedir a la informació pública demanada, o bé que no troben una informació que entenen de publicació preceptiva, també ofereixen al Síndic una visió complementària sobre l'aplicació de la Llei i les seves mancances. Així, per exemple, aquest any es relata un cas en què una informació que hauria de figurar al portal de transparència d'acord amb la Llei no està publicada, i la causa és que aquell element o instrument concret que s'ha de publicar encara no ha estat elaborat, de manera que la mancança va més enllà de la mateixa obligació de publicitat.

**La presència de dades personals en la informació demanada no implica necessàriament que s'hagi de desestimar la sol·licitud**

D'entre els límits legals al dret d'accés, aquell amb el qual entra en col·lisió amb més freqüència és el dret a la protecció de dades personals. Fora dels casos en què, d'acord amb la llei, les dades no són accessibles sense

consentiment de la persona titular (dades especialment protegides i relatives a la comissió d'infraccions) i aquelles que es consideren accessibles amb caràcter general (dades identificatives relacionades amb l'organització i el funcionament de l'Administració), l'Administració ha de ponderar ambdós drets per determinar si ha de prevaler el dret a accedir a les dades o bé el dret a mantenir-ne la confidencialitat. En aquest exercici de ponderació és rellevant que la persona sol·licitant sigui interessada en el procediment en el qual figuren les dades, ja que la condició de persona interessada porta aparellats un plus de legitimitat i drets de més intensitat que cal tenir en compte a l'hora de ponderar l'accés amb els límits dels articles 21 i 24 de la Llei 19/2014. En aquest sentit, en valorar l'accés a les dades personals de tercers, caldrà considerar si són rellevants des de la perspectiva de la finalitat pretesa amb l'accés; és a dir, si són útils perquè la persona interessada pugui avaluar la possible realització d'accions en defensa dels seus drets en el procediment.

En alguns casos, la sol·licitud d'informació la formula un comitè d'empresa o un representant dels treballadors, que tenen reconegut un dret d'informació i consulta específic, per raó de les seves funcions de defensa dels drets dels treballadors, en el marc del que estableix l'article 64 del text refós de l'Estatut dels treballadors. Tanmateix, quan la sol·licitud d'informació excedeix les previsions d'aquella norma, la seva tramitació i resolució s'ha d'ajustar al que estableix la Llei 19/2014, tant pel que fa a la tramitació i la resolució expressa de la sol·licitud com amb relació a la seva valoració.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegueuges

El Síndic reclama a les administracions que destinin més recursos a desplegar la Llei de transparència

12:31 am · 6 jul. 2017

4 RETUITS 2 AGRADAMENTS

### Queixa 07268/2017

Un representant dels treballadors de l'empresa Logaritme, Serveis Logístics AIE, agrupació d'interès econòmic participada majoritàriament per l'Institut Català de la Salut, va formular queixa al Síndic perquè l'empresa no li lliurava còpia de les actes de l'assemblea de socis.

En resposta a aquesta queixa, el Síndic va recomanar al Departament de Salut que verificqués quin òrgan havia d'assumir les funcions de les unitats d'informació en el cas de la societat mercantil indicada i que vetllés perquè aquesta empresa resolgués de manera expressa la sol·licitud d'accés a les actes de l'assemblea de socis i notifiqués aquesta resolució al promotor de la queixa. També va indicar que aquesta resolució s'havia d'ajustar al que determinés la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. El Departament de Salut va acceptar aquesta recomanació.

### Queixa 08939/2017

Una treballadora d'un ens dependent de l'Ajuntament del Morell va formular queixa al Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament no publicava al seu portal de transparència informació relativa a les retribucions del personal, la plantilla i la relació de llocs de treball. Posteriorment, l'Ajuntament va publicar la plantilla de personal i va indicar al Síndic que la relació de llocs de treball estava pendent d'elaborar. Certament, la publicació d'aquest instrument requereix, en qualsevol cas, que hagi estat elaborat prèviament.

Tanmateix, el Síndic també va recordar a l'Ajuntament del Morell que la informació que es fes pública també havia d'incloure les retribucions generals del personal, agrupades per nivells i cossos –o categories, si es tracta de personal laboral–, de conformitat amb l'article 11.1.e) de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

### Queixa 05469/2018

Un ciutadà que havia participat en una convocatòria de dos llocs de treball promoguda per l'Ajuntament de Sant Just Desvern va formular queixa perquè l'ajuntament indicat no li havia lliurat còpia de les actes dels tribunals qualificadors que havien intervingut en aquells processos selectius. L'Ajuntament de Sant Just Desvern va permetre a l'interessat examinar l'expedient administratiu del procés, però no obtenir còpies de les actes del tribunal de selecció.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que havia de resoldre expressament i per escrit la sol·licitud d'accés a la informació, i que el dret a la protecció de dades personals no havia d'impedir en aquest cas l'accés a les actes demanades, sens perjudici d'excloure d'accés les dades d'especial protecció i les que fossin innecessàries per a la finalitat pretesa. L'Ajuntament de Sant Just Desvern va acceptar aquesta recomanació.

## 11. LES NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES EN EL PROCEDIMENT SANCIONADOR DE TRÀNSIT

La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, va posar de manifest en el preàmbul el caràcter polièdric de la incorporació d'aquests mitjans a les administracions públiques, pel fet que no només suposen un canvi cultural i organitzatiu, sinó també jurídic.

Cal recordar que les administracions públiques s'orienten a les necessitats de la ciutadania, i que l'ús dels mitjans electrònics els faciliten els canals de relació i els permeten l'accés a la informació, la participació, la transparència, la proximitat i la rendició de comptes, entre d'altres. Tot i així, també cal ser conscients dels riscos que pot generar-ne un ús massiu pel que fa a seguretat jurídica, fractura digital, seguretat de les transaccions o dades personals.

Precisament amb relació a un d'aquests riscos, el de la seguretat jurídica i l'eventual vulneració del dret a la defensa de la ciutadania en l'exercici de la potestat sancionadora, enguany es va acordar l'obertura d'una actuació d'ofici, arran de diverses queixes formulades davant la institució, per presumptes irregularitats en la pràctica de les notificacions per mitjans electrònics de les denúncies en matèria de trànsit.

**El funcionament electrònic de l'Administració ha de contribuir a reforçar els principis d'eficàcia i eficiència, a més dels drets de les persones**

Per contextualitzar la qüestió normativament, convé recordar que el sistema de notificació electrònica va ser introduït en l'àmbit del procediment sancionador de trànsit per la Llei 18/2009, de 23 de novembre, sobre trànsit, circulació

de vehicles de motor i seguretat viària (LSV), derivat de la regulació que va fer de la pràctica de la notificació per mitjans electrònics l'article 28 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Com a instrument principal del sistema es va crear l'adreça electrònica viària (DEV, en les seves sigles en castellà), la regulació de la qual es manté en el text refós de la llei, aprovat pel Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre (TRLGV), que s'assigna a tots els titulars d'un permís o llicència de conducció, o del permís de circulació d'un vehicle, i en què s'han de practicar les notificacions a les persones jurídiques i a les persones físiques quan així ho sol·licitin de manera voluntària.

Pel que fa a l'Administració autonòmica i local, la disposició addicional cinquena del TRLGV estableix que les comunitats amb competències exclusives en matèria de trànsit poden substituir les notificacions a l'adreça electrònica viària per notificacions per mitjà de les seves plataformes informàtiques per a les persones que hi optin; i que les administracions locals dels àmbits territorials de les comunitats autònomes amb competències en matèria de trànsit poden subscriure convenis de col·laboració per fer les notificacions telemàtiques per mitjà de les plataformes de la comunitat autònoma.

Més recentment, i amb caràcter general, la normativa reguladora del procediment administratiu comú, aprovada per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, ha establert com a preferent el sistema de notificació electrònica. Aquesta regulació fa previsible la progressiva substitució de les notificacions en paper per les notificacions electròniques com a sistema habitual de comunicació entre l'Administració i les persones interessades, si bé el funcionament electrònic de l'Administració ha de contribuir no només als principis d'eficàcia i eficiència, sinó també a reforçar els drets de les persones.

El mecanisme de notificació electrònica comporta –d'acord amb el que preveu l'article 41 de la Llei 39/2015 i, en els mateixos termes, l'article 90 del TRLGV– que la notificació de l'acte s'entén



vàlidament practicada quan es posa a disposició de la persona interessada en la seu electrònica de l'Administració. En aquest sentit, és important destacar que l'avís enviat a dispositius electrònics que la mateixa persona ha facilitat per rebre alertes de notificacions dipositades no és un requisit de validesa de la notificació, de manera que l'absència d'avís no impedeix la validesa de la notificació i, per tant, l'eficàcia de l'acte notificat. Així ho determina expressament l'article 41.6 de la Llei 39/2015.

**La notificació de l'acte  
s'entén vàlidament  
practicada quan es posa a  
disposició de la persona  
interessada en la seu  
electrònica de  
l'Administració**

Aquesta previsió legal, que no recull el TRLSV, té una incidència especial en el cas dels procediments iniciats d'ofici per l'Administració i, molt singularment, en procediments de naturalesa sancionadora, en què l'absència d'avís pot comportar que la persona imputada no pugui exercir el dret de defensa des de la incoació del procediment pel fet de no tenir-ne coneixement.

En el cas dels procediments sancionadors en matèria de trànsit, aquesta situació es produeix quan les denúncies no s'han pogut notificar en mà i les persones denunciades que s'han donat d'alta en la DEV no reben l'avís de posada a disposició al seu correu electrònic o al dispositiu electrònic que hagin facilitat amb aquesta finalitat.

Per disposició legal, la notificació en la DEV permetrà acreditar la data i hora en què es posi a disposició de la persona denunciada l'acte objecte de notificació, i també l'accés al seu contingut, moment en què la notificació s'entendrà practicada amb tots els efectes legals, però també és possible que en el termini de deu dies des de la

posada a disposició de la notificació en la DEV la persona destinatària no hi accedeixi.

En matèria de sancions de trànsit, concorre una dificultat afegida per la diversitat de plataformes en què es pot posar a disposició un acte o resolució. I és que subscriure's a la DEV implica que les administracions amb competències sancionadores en la matèria fan les notificacions en la mateixa DEV o en les plataformes del Servei Català de Trànsit o en la Direcció de Trànsit del Govern Basc, i en el cas de les entitats locals de Catalunya per mitjà de les plataformes de notificació autonòmica o la plataforma estatal de la DEV.

Tanmateix, si no hi ha un coneixement d'aquesta implicació, les persones que s'han donat d'alta en la DEV i no reben l'avís de posada a disposició, malgrat que facin consultes periòdiques a la DEV, poden no tenir constància de la posada a disposició d'una denúncia per mitjà de les plataformes de les administracions amb competències sancionadores en la matèria.

**La manca de pràctica de  
l'avís no impedeix que la  
notificació electrònica  
sigui plenament vàlida**

En aquests casos, i llevat que es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accés, s'entendrà que la notificació ha estat rebutjada, es tindrà per efectuat el tràmit i continuarà el procediment.

La mateixa Direcció General de Trànsit assenyala que no hi ha cap previsió normativa sobre mecanismes d'avís de recepció electrònica, ni la possibilitat de conèixer si les persones interessades el reben al compte de correu electrònic o al mòbil facilitat en el moment de donar-se d'alta a la DEV, però sí que se'n pot demostrar l'enviament. Tot i així, el cert és que la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, també ha establert que la manca de pràctica de l'avís no impedeix que la notificació electrònica sigui plenament vàlida.

**Queixa 07289/2017**

El promotor de la queixa es va donar d'alta en la DEV, però la primera notícia que va tenir de la tramitació contra ell d'un procediment sancionador de trànsit va ser la notificació al domicili dels seus pares d'una provisió de constrenyiment.

Negava haver rebut cap notificació electrònica a l'adreça de correu electrònic que va facilitar, però la informació facilitada per l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona va posar de manifest que se li va fer l'avís en els termes legalment previstos, atès que en el servidor no hi ha constància d'error en l'enviament del missatge sobre l'existència d'una notificació telemàtica a disposició seva.

Igualment, consta l'evidència del moment en què la notificació de la denúncia es va posar a la seva disposició en la plataforma autonòmica e-notum, amb què l'Ajuntament té subscrit un conveni a aquests efectes, la qual cosa dona validesa a la notificació encara que l'interessat no hi accedís.

## 12. LA PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

El 25 de maig de 2018 va entrar en vigor el Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD). Això vol dir que qualsevol disposició recollida en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), o qualsevol altra norma que pugui entrar en contradicció amb el règim establert en l'RGPD queda, a partir d'aquesta data, automàticament desplaçada pel seu contingut, atesa la seva eficàcia directa, ja que no requereix cap norma que la transposi a l'ordenament intern.

Això no obstant, atès que molts dels preceptes de l'RGPD es remeten al desplegament que puguin fer-ne els estats membres de la Unió Europea, l'Estat espanyol ha tramitat un projecte de llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals per adaptar el dret intern al model establert en el reglament comunitari. El 6 de desembre de 2018, el BOE va publicar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'any 2018, el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb la publicació o difusió del nom i cognom de manera conjunta, en alguns casos, amb el DNI. Si bé a les queixes que han arribat a la institució no els era aplicable l'RGPD, el Síndic les ha volgut examinar, també, d'acord amb els principis i les bases jurídiques que en legitimen el tractament, que estan recollits en el reglament esmentat, perquè les situacions que plantegen no són casos aïllats i es poden reproduir sota la vigència de la nova normativa.

El nom, cognoms i el DNI són dades de caràcter personal la publicació de les quals constitueix una cessió de dades. Precisament, el fet que en les borses de treball convocades per alguna administració constin públicament els noms i cognoms de les persones aspirants i les puntuacions obtingudes en cada prova, encara que només sigui de quiles ha superades, pot dissuadir-ne

la participació o perjudicar les persones aspirants que vulguin mantenir-ne la confidencialitat en l'àmbit familiar i laboral.

**El dret a identificar el funcionariat no habilita l'Administració a fer públiques les seves dades amb nom, cognoms i DNI**

L'habilitació legal de la comunicació de dades en el marc de les convocatòries d'accés a la funció pública es troba en la necessitat de complir les obligacions legals previstes en l'Estatut bàsic de la funció pública –quan estableix que els procediments selectius han de garantir, entre altres principis, els de publicitat i transparència– i en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, quan, en matèria de publicitat activa, disposa que l'Administració ha de publicar la informació relativa a les convocatòries i els resultats dels processos selectius de provisió i promoció del personal.

Un cop s'ha difós la convocatòria, el Síndic és del parer que la publicació dels actes subsegüents es podria dur a terme en un entorn més restringit, que només fos accessible per a les persones interessades en el procediment. En un primer moment, i per poder exercir, si escau, la recusació d'algun dels membres de l'òrgan de selecció –per amistat íntima, enemistat manifesta, interès personal en l'assumpte o vincle matrimonial, de fet o de parentiu–, la llista d'admesos i exclosos hauria d'identificar les persones aspirants amb noms i cognoms sense el DNI, llevat que hi hagi alguna duplicitat. En aquest cas, pot ser convenient introduir una informació addicional, com ara incloure les quatre darreres xifres del DNI, tal com ha assenyalat l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (ACPD).

A partir d'aquí, l'aplicació del principi de qualitat de les dades en el vessant de proporcionalitat, recollit en l'article 4 de la LOPD, i també del principi de minimització de l'article 5.1 c) de l'RGPD, pel qual les

dades personals han de ser adequades, pertinents i limitades al que és necessari amb relació a les finalitats per a les quals es tracten, permet qüestionar que la publicació dels resultats i de la llista de persones aprovades hagi d'incloure les dades personals (nom i cognoms i/o DNI) de les persones aspirants, sens perjudici de la publicitat que calgui donar un cop se'n faci el nomenament.

Per això, el Síndic ha suggerit que les persones integrants de la borsa s'haurien d'identificar per mitjà d'un sistema alternatiu al dels noms i cognoms o del número complet del DNI que permeti preservar la confidencialitat de les dades.

**En processos selectius cal establir un sistema d'identificació alternatiu a la publicació de noms i cognoms o número complet de DNI**

El dret de la ciutadania a identificar les autoritats i el personal sota la responsabilitat del qual es tramitin els procediments ha de dur a determinar quines dades són les adequades i pertinents per complir aquesta finalitat. De fet, la Comissió de Garanties d'Accés a la Informació Pública ha manifestat que la difusió del DNI associat al nom i cognoms de cada persona pot impactar negativament en la seva seguretat, ja que podria facilitar la usurpació d'aquestes dades personals en el futur.

Per això, el Síndic ha assenyalat que el fet que el personal públic deixi de ser subjecte anònim als ulls de les persones amb qui manté tracte no justifica que en les seves targetes identificatives hi figurin les dades relatives al nom i cognoms juntament amb el DNI, ja que això comporta difondre, revelar a tercers o fer pública una dada personal que pot resultar excessiva i, per tant, innecessària per a la finalitat pretesa.

El mateix succeeix amb la incorporació del DNI/NIE en la configuració del certificat del treballador públic en els documents amb signatura electrònica sobre la base de la previsió recollida en la Llei estatal 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica. A criteri de la institució, mantenir l'obligatorietat d'incloure aquesta dada i que pugui ser accessible per al destinatari del document a l'hora de consultar les propietats de la signatura pot resultar excessiu i desproporcionat, ja que no respecta el principi de minimització de dades de l'RGPD. D'altra banda, la inclusió obligatòria del DNI excediria els requisits que han de contenir els certificats qualificats de signatura electrònica –almenys el nom del signant o un pseudònim–, d'acord amb l'annex I del Reglament UE 910/2014, del Parlament i del Consell Europeu, de 23 de juliol de 2014 (eIDAS), relatiu a la identificació electrònica i als serveis.

El Síndic entén que en el cas que s'arribés a la conclusió que el certificat ha de contenir el DNI/NIE, perquè hi ha un nombre indeterminat de personal públic amb noms i cognoms idèntics, aquesta dada s'hauria de mantenir, en tot cas, oculta a tercers.

**Queixa 03997/2017**

La publicació per part de l'Ajuntament de Barcelona dels resultats de les convocatòries per a la constitució de borses de treball amb els noms i cognoms de les persones aspirants i les puntuacions obtingudes ha estat motiu de queixa al Síndic.

El Síndic, després d'haver analitzat les dades que cal publicar en les diferents fases del procediment selectiu, ha recomanat a l'Ajuntament que modifiqui el sistema d'identificació de les persones aspirants per preservar la confidencialitat de les seves dades.



### Queixa 00270/2018

Un funcionari de la Generalitat va manifestar al Síndic la seva disconformitat amb el nou model de targetes identificatives del personal d'inspecció de l'Agència Catalana de Consum (ACC), ja que hi apareixia el número del DNI, juntament amb el nom i cognoms de la persona inspectora.

L'estudi del cas ha dut el Síndic a suggerir al Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública que modifiqui la Resolució de 27 de gener de 1995, que va aprovar el model de targeta identificativa del personal al servei de l'Administració de la Generalitat, en què calia consignar el nom i cognom de la persona i el número del DNI. El Departament, que ha acceptat la recomanació, ha demanat a la Direcció General de Difusió que revisi el disseny i el contingut de la targeta i que supprimeixi qualsevol referència al DNI. Així mateix, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Coneixement que examini, estudiï i valori la necessitat de dotar el personal inspector d'un distintiu en què, en lloc del nom i dels cognoms, consti un número d'identificació professional o un pseudònim. El Departament ha comunicat que l'ACC ha impulsat l'adopció d'una disposició que permet identificar el personal inspector mitjançant un número que, un cop aprovada, comportarà l'elaboració de noves targetes identificatives sense que hi apareguin les dades personals.

### 13. L'APLICACIÓ DE MESURES DE DISCRIMINACIÓ POSITIVA EN L'ACCÉS TEMPORAL A L'ADMINISTRACIÓ LOCAL

Amb motiu de la crisi econòmica patida els darrers anys i l'aprovació de mesures de contenció de la despesa no es van aprovar ofertes d'ocupació pública i, per tant, l'accés a l'Administració s'ha produït, en casos de necessitat, per mitjà de les modalitats de nomenaments de personal interí o laboral temporal.

En l'Informe 2016, el Síndic va assenyalar que les borses de treball són un mecanisme diligent per a la cobertura de vacants o substitucions amb caràcter temporal, atès que s'han constituït tot respectant els principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

En aquell informe, el Síndic va manifestar que les borses no acostumen a incloure mesures de discriminació positiva en favor de la integració de les persones amb discapacitat per facilitar-los l'accés a l'ocupació temporal. Per això, va adreçar determinades recomanacions a l'anterior Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge perquè, d'una banda, modifiqués el Decret 66/1999, de 9 de març, sobre l'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat i dels equips de valoració multiprofessional, i, de l'altra, promogués una regulació general de les borses de treball amb la inclusió de mesures de discriminació positiva.

Enguany, el Síndic ha volgut conèixer més a fons quina és la política d'integració en l'ocupació de les persones en situació de discapacitat, igual o superior al 33%, que segueixen els ajuntaments de Catalunya a l'hora de configurar les borses de treball. Així, va sol·licitar la col·laboració dels ajuntaments entre 10.000 i 50.000 habitants i dels més grans de 50.000 perquè l'informessin de les quotes de reserva o de les mesures positives d'accés que apliquen en la creació i la gestió de les borses per a la cobertura temporal de llocs de treball.

L'estudi de la informació facilitada ha posat en evidència que la major part dels

ajuntaments de la mostra, gairebé un 73% dels 106 ajuntaments que hi han col·laborat, no tenen recollida cap previsió específica a l'hora de facilitar l'accés a l'ocupació temporal de les persones amb discapacitat. El 27% restant ha informat de les previsions específiques o de les mesures concretes adoptades, ja sigui per mitjà dels plans d'ocupació, de la convocatòria de borses específiques, de borses generals i de processos selectius per a l'ocupació temporal amb quotes de reserva, o amb la invocació del compliment de les quotes de reserva pel que fa a les empreses públiques.

**Cal afavorir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat, sense distincions entre ocupació permanent i temporal**

D'entre les respostes rebudes, crida l'atenció el fet que algun ajuntament hagi manifestat que les adaptacions i els ajustos en temps i mitjans per a les persones amb discapacitat que els sol·liciten són mesures de discriminació positiva quan, de fet, són mesures que ha fixat la llei perquè les persones puguin concórrer en condicions d'igualtat als processos selectius, de manera que s'ajustin, en temps o mitjans instrumentals, en funció de les necessitats de cadascú. Així mateix, hi ha qui ha invocat l'exempció del pagament de la taxa d'examen, prevista en la Llei estatal 66/1997, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, com a mesura de discriminació positiva, i qui ha considerat que aplicar mesures de discriminació positiva en la confecció de les borses de treball pot generar la impugnació de les bases per part d'altres aspirants per manca de fonamentació legal.

El Tribunal Constitucional (Sentència 269/1994) ha manifestat que la discapacitat pot constituir una causa real de discriminació amb repercussions sensibles

pel que fa a l'ocupació de les persones afectades. Per això, la diferència de tractament, objectivament justificada i proporcionada amb relació a la finalitat pretesa, no és contrària al principi d'igualtat. Ara bé, queda clar que la reserva de places no vol dir valorar com a mèrit la condició de discapacitat del subjecte, el qual ha d'acreditar l'aptitud per superar les proves i la idoneïtat per desenvolupar les seves funcions.

El Síndic ha assenyalat que com l'obligació legal de fixar una quota de reserva de places en un percentatge no inferior al 7% a les ofertes d'ocupació pública és preceptiva, això pot dur les administracions a pensar que, quan l'ingrés és temporal, aquesta reserva opera com una opció facultativa. Tanmateix, com que la quota és un mitjà instrumental per assolir progressivament el 2% dels efectius totals a cada administració, el Síndic entén que per a aquest còmput cal prendre en consideració la totalitat del personal públic, amb independència del tipus de contractació –indefinit o temporal– o de

nomenament –funcionari de carrera o interí– que el vinculi amb l'Administració.

En aquest sentit, el Síndic ha conclòs que:

1. Les administracions són competents per promoure accions positives que afavoreixin la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació pública, sense que s'hagin de fer distincions entre l'ocupació permanent i temporal, sempre que la capacitat funcional quedi garantida.
2. Les administracions han de fixar mecanismes i incentius que facilitin l'accés a l'hora de proveir els llocs amb caràcter temporal mentre continuï sent necessari corregir o compensar els desavantatges que tenen per incorporar-se a la feina.
3. Les administracions han d'impulsar la presència de les persones amb discapacitat en tots els àmbits de l'activitat pública perquè la seva participació no es restringeixi exclusivament a les convocatòries d'accés derivades de les ofertes d'ocupació.

### Queixes 04346/2016 i 03365/2018

Arran de queixes presentades, i per conèixer quina era la política d'integració en l'accés a l'ocupació temporal que seguien els ajuntaments de Catalunya amb les persones en situació de discapacitat, el Síndic va obrir una actuació d'ofici (00253/2017). A partir de l'anàlisi de les respostes rebudes dels ajuntaments a qui va demanar informació, ha elaborat un informe que ha fet arribar a tots els ajuntaments concernits, a l'Associació de Municipis de Catalunya i a la Federació de Municipis de Catalunya. Així mateix, també l'ha fet arribar al Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública, a qui ha insistit novament en la conveniència de modificar el Decret 66/1999, de 9 de març, sobre l'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat i dels equips de valoració multiprofessional, i de promoure la regulació general sobre els requisits mínims per a la constitució i regulació de les borses de treball a les administracions catalanes.

## 14. ELS LÍMITS D'INEMBARGABILITAT: EL DRET A UNA VIDA DIGNA

En l'Informe 2016, el Síndic va destacar la situació de les persones que havien vist perjudicada la seva capacitat econòmica a causa de la greu crisi viscuda i que, tot i que haguessin pogut redreçar la seva situació econòmica financera, no podien fer front als deutes tributaris acumulats. L'ordenament jurídic no ofereix una solució per a aquestes situacions i, davant l'impagament, les administracions es veuen obligades a continuar el procediment de recaptació executiva fins a la satisfacció total del deute o la declaració de crèdit incobrable.

En aquest context, s'han continuat rebent queixes de persones immerses en procediments d'execució forçosa, que no poden satisfer els deutes i a qui els embargaments dels seus drets i béns els causa un greu perjudici, ja que els posa en perill la seva capacitat per fer front a necessitats bàsiques o fins i tot les aboca a una situació de vulnerabilitat que no tenien.

A tall d'exemple, les queixes han posat de manifest situacions com ara: embargament de l'ajut al pagament del lloguer, fet que impedeix el pagament amb el consegüent risc de pèrdua d'habitatge i situa la persona en risc d'exclusió residencial; embargament de les úniques rendes que percep una persona, la qual cosa la deixa sense capacitat econòmica per satisfer les seves necessitats vitals; embargament de comptes corrents d'una persona que exerceix una activitat professional i obté ingressos irregulars, la qual cosa posa en perill la continuació de l'activitat econòmica i la deixa en situació de vulnerabilitat amb possibilitat de pèrdua de l'habitatge habitual, que és l'únic bé del seu patrimoni.

En principi, tots els béns i drets de contingut patrimonial que siguin alienables poden ser objecte d'embargament i execució posterior. Ara bé, la llei n'exclou alguns i els declara inembargables, de manera que la trava sobre aquests és nul·la de ple dret. La raó és de caràcter social per impedir que l'execució forçosa destrueixi completament la vida econòmica de la persona i posi en perill la seva subsistència i la de la unitat familiar.

**El Síndic insisteix que cal incorporar els mecanismes de segona oportunitat necessaris que permetin a les persones superar els deutes tributaris**

Això no obstant, les regles i disposicions que marquen les fronteres i límits de l'embargament queden lluny d'assolir aquest objectiu. Les principals normes que poden al·legar les persones per a la salvaguarda del seu patrimoni en els procediments tributaris de constrenyiment són els articles 605 a 608 de la Llei d'enjudiciament civil (LEC), en relació amb els quals cal destacar el següent:

- Tot i que l'article 605 LEC fa referència a alguns béns de la persona destinats a atendre “amb raonable dignitat la seva subsistència” no s'inclou l'habitatge habitual, que és susceptible d'embargament i execució.
- L'article 607 LEC determina que és inembargable el salari, el sou, la pensió, la retribució o equivalent que no excedeixi la quantia assenyalada per al salari mínim interprofessional. També és aplicable als ingressos procedents d'activitats professionals i mercantils autònomes. L'escreix s'embargarà en aplicació d'una escala, modulable a criteri del recaptador, entre un 10 a 15%, en atenció a les càrregues familiars.

Aquest límit, però, és aplicable exclusivament a les percepcions que tinguin la consideració de sou, salari, pensions, o altres exclusivament equivalents a aquestes, derivades del treball personal o professional. No és aplicable per a altres rendes de procedència diferent, encara que sigui l'única font d'ingrés, de manera que la persona queda totalment desprotegida.

Així mateix, el còmput de l'import inembargable no té en consideració les diferents circumstàncies personals i familiars que poden concórrer en el subjecte passiu, ni s'apliquen indicadors econòmics que siguin una referència precisa sobre les despeses necessàries i vitals per a les persones contribuents. El percentatge de modulació previst en la norma és insuficient per donar-hi resposta.

- L'embargament de comptes corrents en què habitualment s'efectua l'abonament de sous, salaris o pensions també ha de respectar el límit de l'article 607 LEC. La norma, però, predica un requisit de periodicitat i regularitat que fa que el límit d'inembargabilitat quedi desvirtuat i sense aplicació pràctica quan es tracta d'ingressos procedents d'activitats professionals o econòmiques, caracteritzats per la seva irregularitat.

També és motiu freqüent de queixa l'embargament de les prestacions públiques concedides, les quals en poden ser objecte, excepte que per llei se'n declari la inembargabilitat.

**Les persones tenen dret a un sistema fiscal no confiscatori que no les privi dels mitjans econòmics indispensables per mantenir una vida digna**

El Reial decret llei 9/2015, de 10 de juliol, va limitar la possibilitat d'embargament de certes prestacions econòmiques públiques en els termes de l'article 607 LEC. En concret, les prestacions de les comunitats autònomes i les entitats locals en concepte de renda mínima d'inserció per garantir recursos econòmics de subsistència i la resta d'ajuts per atendre col·lectius en risc d'exclusió social, situacions d'emergència social, necessitats residencials de persones sense recursos o necessitats d'alimentació, escolarització i altres necessitats bàsiques de menors o persones amb discapacitat quan elles o les persones a càrrec seu manquin de mitjans econòmics suficients.

Tanmateix, aquesta previsió és insuficient, ja que l'embargabilitat de les prestacions esmentades agreuja la situació de vulnerabilitat en què es troben les persones destinatàries, i frustra l'objectiu de lluita i protecció contra la pobresa i l'exclusió social que persegueixen.

La imposició de tributs i la potestat de l'Administració per procedir contra el patrimoni dels contribuents en cas d'impagament deriven del deure de la ciutadania de contribuir al sosteniment de les despeses públiques. Això

no obstant, no es tracta d'un deure absolut, sinó que ho és d'acord amb la capacitat econòmica, mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat, que en cap cas ha de tenir abast confiscatori (art. 31.1 Constitució).

La prohibició de la confiscatorietat és un límit constitucional a l'exercici del poder tributari que implica no exhaurir la riquesa amb el pretext de contribuir, de manera que no es pot privar el subjecte passiu de totes les seves rendes i propietats (sentències Tribunal Constitucional 150/1990, 4 octubre, 14/1998, 22 gener). També és una condició de justícia tributària.

**Cal adoptar mesures legislatives per fixar uns límits d'inembargabilitat, universals i generals, que garanteixin la subsistència digna dels contribuents**

El sistema tributari, doncs, tant en l'ordenació com en l'aplicació, ha de ser compatible amb l'exempció del mínim vital, que és aquella part de la renda de les persones que va destinada a la satisfacció de les seves necessitats bàsiques, tant personals com familiars. Ha de respectar una esfera econòmica i patrimonial intrínseca i irreductible del subjecte passiu, que, pel fet que va destinada a garantir la subsistència i una mínima dignitat de qualitat de vida, no pot ser susceptible d'imposició ni d'execució en el marc dels procediments de recaptació forçosa.

Són necessàries una revisió i una reforma de la normativa que fixi els límits d'inembargabilitat, a fi de delimitar una esfera de protecció del patrimoni de la persona deutora que asseguri satisfer les necessitats personals i familiars amb una mínima qualitat de vida, inclòs l'habitatge habitual. Un sistema fiscal no confiscatori ha de garantir el dret a una vida digna.

D'altra banda, cal recordar que la pràctica dels embargaments s'ha de regir pel



principi de proporcionalitat, de manera que l'actuació tributària sigui la menys perjudicial possible, i que és un principi general de les administracions públiques actuar d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència. En aquest sentit, el Síndic suggereix a les administracions tributàries que, davant situacions socials de vulnerabilitat, econòmiques financeres

estructurals que impossibiliten assumir els deutes tributaris, considerin la situació d'insolvència de la persona deutora, la declarin fallida i declarin el crèdit incobrable en els termes de l'article 173.b) de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, de manera que es doni per finalitzat el procediment executiu de constrenyiment.

#### Queixa 01703/2017

La persona interessada va presentar queixa pel desacord amb l'embargament d'unes rendes procedents d'un arrendament. Era l'única percepció que rebia i les rendes de què disposava per viure. Així mateix, no superaven l'import corresponent al salari mínim interprofessional i va sol·licitar a l'Administració, que, en aplicació del límit d'inembargabilitat de l'article 607 LEC, li aixequessin l'embargament.

La doctrina i jurisprudència dictada interpreten que els límits d'embargabilitat de l'article 607.1 són aplicables exclusivament a les percepcions que tinguin la consideració de sou, salari, pensions, o d'altres exclusivament equivalents a aquests, derivats del treball personal o professional. A tal efecte, cal esmentar la consulta vinculant V1082/17, de 9 de maig, dictada per la Direcció General de Tributs i la Resolució 3517/2016 del Tribunal Econòmic Administratiu, de 31 de gener de 2017, dictada en un recurs extraordinari d'alçada per a unificació de la doctrina. En conseqüència, l'embargament de rendes practicat s'ajustava a la normativa aplicable.

#### Queixa 04052/2018

L'Agència Tributària va dictar diligència d'embargament sobre la prestació econòmica reconeguda a la beneficiària pel Consorci d'Habitatge de Barcelona per al pagament del lloguer. Aquest fet va impedir a la interessada fer front al lloguer, amb el consegüent risc de pèrdua, i la va situar en situació d'exclusió residencial.

Atesa l'aplicació del límit d'inembargabilitat de l'article 607 LEC, que s'efectua sobre el còmput conjunt de totes les prestacions, l'embargament efectuat s'ajustava a la normativa aplicable.

#### Queixa 05414/2018

La promotora de la queixa té un deute tributari al qual no pot fer front atesa la seva precària situació econòmica. Està en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, de la qual l'Ajuntament de Manresa té coneixement perquè és usuària dels serveis socials.

Se segueix un procediment executiu de constrenyiment contra els seus béns i drets. Com a únics ingressos, percep una pensió no contributiva de jubilació i és propietària de l'immoble on viu.

Si bé la pensió queda protegida pel límit d'inembargabilitat de l'article 607 LEC, no hi queda el seu habitatge habitual, que és susceptible d'embargament i execució.

El Síndic va suggerir a l'Administració que, en aplicació del principi de no-confiscatorietat, valorés declarar la insolvència de la deutora i donés de baixa el crèdit tributari. Així mateix, va suggerir que els serveis socials valoressin la situació de la persona i que s'adoptessin mesures d'ajut i de suport que li permetessin superar el deute amb la hisenda pública.

## 15. EL DRET A LA SEGURETAT JURÍDICA

Enguany s'han continuat plantejant situacions que evidencien una falta de seguretat jurídica en matèria tributària, fet que acaba derivant en una manca de confiança de la ciutadania en els poders públics.

D'acord amb el principi de seguretat jurídica, el legislador ha de buscar la claredat de les normes, la redacció de les quals no ha d'incloure a confusió, i s'ha d'evitar que la normativa permeti estratègies per eludir el pagament dels tributs.

Una redacció clara redueix els conflictes i això genera confiança als obligats tributaris, contribueix a l'acceptació social de la norma i ajuda a fomentar la responsabilitat fiscal. En conseqüència, el principi de seguretat jurídica obliga a posar un èmfasi i una cura especials en la redacció tècnica de la normativa, i l'actuació dels jutjats i tribunals no serveix per suplir la tasca que li pertoca fer al legislador.

Les normes tributàries han d'especificar clarament qui ha de pagar el tribut, el moment i la manera en què s'ha de pagar i com es calcula la quantitat a pagar, d'acord amb els principis que informen el sistema tributari com ara el principi de capacitat econòmica, igualtat, progressivitat i no-confiscatorietat.

El Síndic ha recordat que un sistema fiscal just és, entre d'altres, aquell en què les persones i les empreses poden preveure les conseqüències de les seves decisions i, per tant, el legislador i l'Administració han d'actuar per evitar la conflictivitat i garantir el principi de seguretat jurídica.

Aquest recordatori, el Síndic l'ha fet en el marc de les actuacions d'ofici 256/2017 i 68/2018, relatives al tractament de l'impost sobre el valor afegit (IVA) en les subvencions públiques.

Val a dir que el tractament de l'IVA en les subvencions públiques és, des de fa temps, una qüestió controvertida. Per resoldre el conflicte interpretatiu existent, la disposició final desena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic,

per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, va aprovar una modificació de l'article 78.Dos.3r de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'IVA, amb la finalitat d'aclarir el concepte de *subvenció vinculada al preu* i de determinar-ne l'abast d'acord amb els criteris jurisprudencials fixats pel Tribunal Europeu.

**El legislador i l'Administració han d'actuar per evitar la conflictivitat i garantir el principi de seguretat jurídica**

La modificació va consistir a excloure de manera expressa del concepte de *subvenció vinculada al preu* determinades transferències o aportacions dineràries que fan les administracions públiques per finançar certes activitats; d'una banda, pel que fa a la gestió de serveis públics o foment de la cultura; i, de l'altra, pel que fa a altres activitats d'interès general quan els destinataris no siguin identificables i no hi hagi contraprestació.

D'acord amb la disposició final setzena de la Llei 9/2017, s'estableix que aquesta modificació entra en vigor l'endemà de la publicació de la Llei en el BOE. Per tant, l'article 78.Dos.3r va quedar modificat a partir del 10 de novembre de 2017. Tanmateix, la modificació aprovada per la Llei 9/2017 no està motivada per una modificació en la Directiva, ni per un canvi interpretatiu derivat de la jurisprudència comunitària, sinó que, com exposa el preàmbul de la mateixa norma, aquesta modificació té una finalitat aclaridora.

Per això, a criteri del Síndic, els efectes temporals del concepte de *subvenció no vinculada al preu* recollit en la disposició final desena també s'han d'estendre a períodes anteriors, atès l'efecte directe de les directives comunitàries d'harmonització fiscal, i el Síndic ha considerat que cal que l'Administració tributària o el legislador actuï davant la situació de conflictivitat generada. Conseqüentment, aquesta

institució ha recomanat que s'emprenguin les actuacions oportunes perquè es clarifiquin els efectes temporals de la modificació esmentada, ja sigui mitjançant llei o resolució de la Direcció General de Tributs.

Un altre exemple clar en què es posa en evidència el deteriorament del dret a la seguretat jurídica és la problemàtica entorn de l'impost sobre l'increment de valors de terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua municipal). Cal recordar que, des de fa anys, i sobretot arran de la crisi econòmica, aquest tribut ha estat posat en qüestió.

Com ja es va fer ressò en l'Informe 2017, la Sentència del Tribunal Constitucional d'11 de maig de 2017 va declarar la inconstitucionalitat i nul·litat dels articles 107.1, 107.2a) i 110.4 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL), però únicament en els supòsits en què se sotmetin a tributació situacions d'inexistència d'increments de valor, i va instar el legislador estatal a modificar la normativa existent.

**Un sistema fiscal just és aquell en què les persones i les empreses poden preveure les conseqüències de les seves decisions**

Malgrat aquesta sentència, i el temps que ha transcorregut des que va ser publicada en el BOE, ara per ara el legislador estatal encara no ha dictat la norma mitjançant la qual s'ha d'adequar el TRLHL a la doctrina constitucional. Aquest fet ha generat que es produeixi una gran litigiositat i ha provocat una preocupant situació d'inseguretat jurídica.

El Tribunal Suprem, en sentència de 9 de juliol de 2018, va fixar alguns criteris interpretatius amb relació a la sentència del Tribunal Constitucional esmentada, de manera que va determinar que no són susceptibles de ser gravats els supòsits en què no s'ha posat de manifest un increment de valor del terreny i admet l'exacció del tribut en la mesura que sí que es produeixi

aquest increment. Així mateix, la sentència interpreta que no ha de ser l'Administració qui demostrï que la transmissió del terreny ha generat un increment, sinó que la càrrega de la prova recau sobre el contribuent i, per tant, és aquest qui ha de demostrar la falta d'increment i fa al·lusió que els contribuents poden aportar qualsevol mitjà de prova admès en dret, com per exemple, l'aportació de les escriptures públiques. No obstant això, el Tribunal Suprem no es pronuncia sobre qüestions com els efectes temporals de la declaració d'inconstitucionalitat, ni sobre els supòsits en què s'entengui que l'increment de valor del terreny és menor del que es desprèn de la liquidació.

Per tant, les administracions locals es troben que han de continuar gestionant l'impost i han d'actuar davant un gran nombre de reclamacions, quan encara no es disposa de la necessària i urgent modificació normativa a fi de restablir la seguretat jurídica, fet que genera una àmplia casuística en la manera que les administracions resolen les reclamacions. Aquesta situació d'incertesa i inseguretat s'ha posat de manifest, sobretot, en les queixes rebudes relatives a sol·licituds de devolucions d'allò ja pagat en concepte d'aquest impost.

Una de les opcions que han adoptat algunes entitats locals i que, a parer del Síndic, és ajustada a dret i pot resultar favorable per a les persones contribuents, consisteix a restar en espera de la modificació normativa i, en conseqüència, suspendre el procediment. Tanmateix, el Síndic insisteix que les administracions han de proporcionar una informació clara i entenedora a les persones contribuents i prestar-los l'assessorament i assistència necessària.

Aquests són dos exemples que evidencien la falta de seguretat jurídica existent en matèria tributària, però se'n podrien esmentar d'altres, com ara la situació generada entorn de la sentència del Tribunal Suprem de l'impost sobre actes jurídics documentats en relació amb les hipoteques i la modificació legislativa duta a terme pel Reial decret llei 17/2018, de 8 de novembre, o la relativa a la tributació de les prestacions per maternitat i paternitat. Per tot això, és necessari que s'adoptin mesures per contribuir a crear un sistema tributari més segur i estable.



### Queixa 09160/2018

La promotora de la queixa va sol·licitar la devolució d'allò pagat en concepte de plusvàlua municipal, atès que el 2015 havia venut una finca per un preu inferior al de compra i, en conseqüència, entenia que no estava subjecta a l'impost esmentat, ja que es tractava del supòsit d'inconstitucionalitat determinat per la sentència del Tribunal Constitucional.

L'Ajuntament de Caldes de Montbui la va informar que la sentència del Tribunal Constitucional plantejava diverses incògnites respecte a l'abast material i formal dels seus efectes, la clarificació de les quals correspon al legislador. Per això, li va indicar que es resoldria la seva sol·licitud una vegada aprovada la norma.

El Síndic entén correcta la informació facilitada per l'Ajuntament a la interessada, però atès que l'organisme en qui l'Ajuntament té delegada la funció de recaptació dels tributs no ha fet arribar a la interessada cap notificació, el Síndic ha demanat informació sobre aquesta qüestió.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00008/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'accés a atenció telefònica urgent a l'Institut Català d'Oncologia mitjançant un número de telèfon de pagament**

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici amb relació al telèfon d'atenció urgent vint-i-quatre hores per als malalts de càncer que figura a la pàgina web de l'Institut Català d'Oncologia (ICO), ja que és un telèfon amb prefix 902, una modalitat amb cost afegit per a la persona que fa la trucada.

Com s'ha assenyalat en diverses ocasions, l'ús de numeracions telefòniques de pagament no és viable per a l'accés a informació pública o per accedir a un servei públic, i encara menys per als serveis essencials i d'urgència. En conseqüència, el Síndic ha demanat al Departament de Salut que adopti les mesures necessàries perquè en el termini més breu possible aquest servei d'atenció urgent es presti des d'un telèfon sense sobrecost i així es publiciti en la pàgina web.

**AO 00080/2018**  
Finalitzada

**La digitalització dels documents lliurats presencialment i l'accés als expedients**

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici arran del cas d'una persona que va acudir a l'Administració per presentar una reclamació, però que no podia tenir la certesa que tots els documents que havia lliurat al registre s'haguessin incorporat adequadament dins del seu expedient, ja que només se li va registrar l'escrit de reclamació però no els annexos. El Síndic també volia saber si una persona podia accedir al seu expedient per mitjà de la seu electrònica.

**AO 00094/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a l'accés al DNI del personal de les administracions públiques en els documents amb signatura electrònica**

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici arran de la queixa d'un empleat públic que manifestava que quan signava les actes d'inspecció, juntament amb el seu nom i cognoms hi apareixia també el número del DNI. Si bé la imatge que genera la signatura electrònica es pot configurar perquè no hi aparegui el camp del DNI, accedir al número és possible si el destinatari del document consulta les propietats de la signatura.

El Síndic ha tramès un escrit al Defensor del Poble per exposar-li que, en vista de les disposicions contingudes en el Reglament general de protecció de dades i el Reglament europeu d'identificació i signatura electrònica, no sembla que la llei bàsica estatal de signatura electrònica s'hi ajusti quan en els documents signats electrònicament pels empleats públics es produeix la difusió associada de les seves dades personals. Per aquest motiu, ha sol·licitat al Defensor del Poble que dugui a terme les actuacions oportunes davant del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital.

**AO 00175/2018**  
**En tramitació**

**Actuació d'ofici relativa a la manca d'actuació de l'Administració en relació amb el mausoleu franquista de Montserrat**

El Síndic de Greuges de Catalunya va obrir una actuació d'ofici per demanar informació sobre l'existència d'un mausoleu franquista ubicat al monestir de Montserrat, on hi ha enterrats 319 combatents del Terç de Requetès de la Mare de Déu de Montserrat.

Aquest monument s'ha mantingut amb posterioritat a l'entrada en vigor de la Llei estatal 52/2007, de 26 de desembre, que propugna la supressió d'aquest tipus de construccions d'enaltiment del bàndol vencedor de la Guerra Civil espanyola i el règim polític totalitari que en va resultar.

El Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de Memòria Democràtica del Departament de Justícia i li ha demanat el motiu pel qual aquest conjunt arquitectònic no consta en el cens en què es recullen 3.647 símbols feixistes classificats en dotze tipus diferents.

**AO 00236/2018**  
**En tramitació**

**Actuació d'ofici relativa a la supressió d'un monòlit d'exaltació del règim franquista a Tortosa**

El Síndic ha tingut coneixement de la moció aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Tortosa que exigeix la retirada d'un monòlit situat en una plaça pública del municipi, i ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment del compliment d'aquesta moció i de l'obligació de retirada de símbols franquistes establerta en l'article 15 de la Llei de la memòria històrica.

## Tributs

### AO 00068/2018 Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al tractament de l'IVA en les subvencions públiques i altres qüestions relatives a l'IVA en el sector de la investigació, el desenvolupament i la innovació**

Diverses persones i centres d'investigació han fet arribar al Síndic la seva preocupació per la interpretació que fa l'Agència Estatal de l'Administració Tributària sobre el tractament de l'IVA en les subvencions públiques que reben i sobre la deduïbilitat de les quotes de l'IVA suportat en les adquisicions de béns i serveis utilitzats en els projectes d'investigació bàsica o genèrica.

L'actuació de l'Administració tributària pot comportar importants perjudicis econòmics per als afectats, i fins i tot en pot posar en risc la viabilitat econòmica i, en conseqüència, dificultar la supervivència de l'activitat de centres d'investigació, quan, en realitat, els poders públics han de fomentar la investigació científica de qualitat i promoure la ciència i la investigació científica i tècnica en benefici de l'interès general.

Per això, i un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha suggerit al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i al Ministeri d'Hisenda i Funció Pública que, per garantir la seguretat jurídica, emprenguin les actuacions oportunes perquè:

1. Es clarifiquin els efectes temporals de la modificació de l'article 78.Dos.3r de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit, duta a terme per la disposició final desena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, ja sigui mitjançant llei o resolució de la Direcció General de Tributs. Aquesta modificació exclou de manera expressa el concepte de subvenció vinculada al preu de determinades transferències o aportacions dineràries que fan les administracions públiques per finançar certes activitats (d'una banda, pel que fa a la gestió de serveis públics o foment de la cultura; i, de l'altra, pel que fa a altres activitats d'interès general quan els destinataris no siguin identificables i no hi hagi contraprestació).
2. Es clarifiqui el dret a la deduïbilitat íntegra de les quotes suportades en la realització de l'activitat d'investigació bàsica i s'equipari el tractament fiscal de la investigació bàsica amb el de la investigació aplicada en termes de subjecció i no-exempció a l'IVA, ja sigui mitjançant llei o resolució de la Direcció General de Tributs.

### AO 00077/2018 En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la taxa del servei d'inici de la grua al municipi de Barcelona**

Arran de dues queixes en què es va posar de manifest que s'havia liquidat la taxa per la prestació de l'inici del servei de la grua municipal quan en realitat en l'expedient no quedava acreditat que la grua s'hagués personat al costat del cotxe i hagués iniciat els treballs per la retirada del vehicle de la via pública, el Síndic va obrir una actuació d'ofici, d'una banda, per analitzar els supòsits que donen lloc a emetre liquidacions de la taxa per al servei d'inici de la grua, tenint en compte que sense la formulació prèvia de la denúncia no es pot iniciar el servei; i, de l'altra, per investigar que no s'estigui duent a terme un pràctica que doni lloc a emetre liquidacions indegudes.

**AO 00209/2018**  
**En tramitació**

**Actuació d'ofici relativa a la regulació del requisit de no tenir deutes pendents amb l'Ajuntament per poder gaudir de beneficis fiscals**

En el marc d'una queixa tramitada a la institució, es va posar de manifest que, segons l'article 4 de l'Ordenança fiscal general de gestió i recaptació dels ingressos municipals de dret públic de l'Ajuntament de Girona, si una persona té deutes amb l'Ajuntament no pot gaudir de beneficis fiscals.

Cal tenir en compte que es pot donar el cas de situacions de persones amb dificultats econòmiques a les quals si no se'ls concedeix cap benefici fiscal pels diversos rebuts que han d'assumir encara tindran més dificultats per poder assumir totes les seves obligacions fiscals.

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'analitzar la justificació de l'establiment d'aquesta mesura i quina és la finalitat que persegueix.

**AO 00211/2018**  
**En tramitació**

**Actuació d'ofici relativa a la inclusió per error en diverses factures d'aigua d'un habitatge de Teià de la liquidació de la taxa pel servei de clavegueram de l'Ajuntament del Masnou**

Arran d'una queixa tramitada per la institució, el Síndic va tenir coneixement que l'empresa subministradora Sorea havia inclòs erròniament a unes factures d'aigua d'un habitatge ubicat a Teià la taxa del servei de clavegueram del Masnou, tot i que aquell habitatge no estava connectat a la xarxa de clavegueram del Masnou, però sí a la xarxa de subministrament d'aigua d'aquest municipi.

L'empresa subministradora va comunicar que retornaria l'import cobrat indegudament durant el 2017 i 2018 a totes les persones afectades. Tot i això, el Síndic desconeix si en anys anteriors també es va produir aquell error o si només s'han revisat dos anys en lloc de quatre. Per estudiar aquest assumpte va obrir una actuació d'ofici.



## ■ POLITIQUES TERRITORIALS





## 16. ELS ALTS NIVELLS DE CONTAMINACIÓ DE L'AIRE A BARCELONA I LA SEVA CONURBACIÓ: MESURES ADOPTADES PER LES ADMINISTRACIONS

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per tractar la problemàtica derivada dels alts nivells de contaminació de l'aire a la ciutat de Barcelona i la seva conurbació, amb l'objectiu d'analitzar les mesures adoptades per les administracions per reduir, en concret, la contaminació provinent del trànsit de vehicles, ja sigui amb les mesures per als casos puntuals de contaminació ambiental o amb les mesures de caràcter estructural.

Cal tenir present que el problema principal de contaminació a l'àrea metropolitana de Barcelona és el diòxid de nitrogen ( $\text{NO}_2$ ), que supera el límit de mitjana anual que fixa la Unió Europea. Una dada rellevant és que el 80% del  $\text{NO}_2$  del trànsit prové dels vehicles dièsel. Per complir la normativa europea, cal reduir el 30% dels vehicles segons estableix el Pla de mobilitat urbana (PMU) 2013-2018. Per protegir la salut, aquesta reducció hauria de ser del 50%.

L'Agència Europea de Medi Ambient estima que el 7% de les persones de ciutats de la Unió Europea viuen en àrees on la contaminació per  $\text{NO}_2$  danya la salut, que resulta resulta en 68.000 morts prematures l'any.

En el marc de la tramitació de l'actuació d'ofici, l'Ajuntament de Barcelona va informar sobre el Pla de millora de la qualitat de l'aire de Barcelona, i el Departament de Territori i Sostenibilitat va facilitar la informació relativa al Pla d'actuació per a la millora de la qualitat de l'aire.

En aquest context, s'ha de destacar la Cimera de data 6 de març de 2017 per a la qualitat de l'aire, en la qual la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), la Diputació de Barcelona i els representants locals dels 40 municipis de la zona de protecció especial de l'ambient atmosfèric van acordar els compromisos per reduir un

30% de les emissions vinculades al trànsit en un termini de 15 anys. L'objectiu de les parts és treballar conjuntament per aconseguir aquesta reducció per assolir gradualment els nivells recomanats per l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

L'estudi també analitza quin és el protocol d'actuació en el supòsit que la Generalitat de Catalunya, que és qui en té les competències, declari un avís preventiu per contaminació o un episodi ambiental de contaminació, ja que és a partir d'aquí quan l'Ajuntament de Barcelona posa en marxa el seu protocol d'actuacions, que preveu un seguit d'accions segons els casos, des de campanyes informatives fins al reforç del transport públic i l'aplicació de restriccions de circulació i d'aparcament als vehicles més contaminants.

**Les restriccions temporals de circulació són una part de les mesures adoptades en la lluita contra la contaminació atmosfèrica**

En el cas de Barcelona, les restriccions de circulació dins la zona de baixes emissions de l'àmbit de les rondes s'apliquen des del mes de desembre de 2017, i en cas d'episodi de contaminació per  $\text{NO}_2$ , els dies laborables de dilluns a divendres, de 7 a 20 hores. En anys posteriors les restriccions s'aniran ampliant progressivament fins a ser permanents a partir del 2020. Així, els turismes més contaminants no poden circular dins la zona de baixes emissions de les rondes de Barcelona.

La zona de baixes emissions de Barcelona se centra en el terme municipal de Barcelona, excepte el barri de Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes, i la Zona Franca Industrial. També engloba àmbits dels municipis circumdants de Sant Adrià de Besòs, l'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat i Cornellà de Llobregat.

Inicialment, la restricció afecta turismes sense etiqueta de la Direcció General de Trànsit (DGT) i furgonetes anteriors a Euro1. Durant el 2017 en van quedar exemptes les motos, els camions, els autocars, els

autobusos i les furgonetes Euro 1, Euro 2 i Euro3. En aquest punt, cal precisar que la norma Euro, que limita les emissions contaminants dels vehicles, es va establir l'any 1998 a la Unió Europea, com a norma Euro 0. Des de llavors s'han succeït les normes Euro 1, 2, 3, 4, 5 i l'actual Euro 6 (Euro 6 en vehicles pesants i Euro VI en turismes, de manera que se separen els límits de les emissions dels vehicles de gasolina i dièsel).

Queden exempts d'aquesta restricció de manera permanent els vehicles de persones amb mobilitat reduïda, els serveis d'emergències (policia, bombers, ambulàncies) i els serveis essencials (mèdic, funerari).

No obstant això, a partir de l'1 de desembre de 2018, les motos sense etiqueta ambiental de la DGT no poden circular per Barcelona durant els episodis de contaminació.

**S'ha de reduir un 30% les emissions associades al trànsit viari per assolir gradualment els nivells recomanats per l'OMS**

En l'estudi elaborat també s'analitza la situació dels vehicles dièsel. En concret, la classificació d'etiquetes de la DGT no considera les emissions reals dels vehicles, ja que identifica amb etiquetes "ambientals" els dièls Euro 4, 5 i 6, que són motors altament contaminants. Alguns vehicles dièsel Euro 6 emeten més  $\text{NO}_x$  en condicions reals de conducció que els Euro 5 o fins i tot els vehicles Euro 4. Només al voltant d'un 10% dels nous vehicles dièsel Euro 6 de viatgers emeten  $\text{NO}_x$  dins dels límits legals, segons un estudi dut a terme per *Transport & Environment*.

També s'han posat sobre la taula les diverses problemàtiques com a conseqüència de l'entrada en vigor d'aquestes mesures (persones jubilades que no poden fer front a

la compra d'un nou vehicle; l'exempció dels vehicles pesants o transport lleuger, que afecta de manera especial els vehicles dels particulars, i la demanda d'excepcions per a persones amb mobilitat reduïda, petits transportistes de mercaderies i marxants, etc.). A banda, també s'han plantejat altres queixes i consultes de caràcter tècnic.

Per aquest motiu, en l'informe elaborat també es fa referència a altres mesures adoptades per les administracions, a més de les restriccions temporals de circulació, com ara la creació de les zones de baixes emissions, la incorporació de carrils VAO, el sistema de velocitat variable en els accessos a la ciutat de Barcelona, i també mesures per implantar, com ara el foment de l'ús de la bicicleta o del cotxe compartit (*car pooling*) i l'ús de vehicles d'energies alternatives, entre d'altres.

Finalment, i amb l'objectiu d'assolir que la contaminació provinent de vehicles compleixi els límits establerts pels valors de referència establerts per l'OMS i de la normativa vigent a Europa, el Síndic ha formulat recomanacions dirigides a les administracions implicades, de les quals es poden destacar les següents: la millora de la connexió en la xarxa de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona, l'impuls de l'ús del vehicle elèctric, el tancament de l'accés de les zones de la ciutat més contaminades, la creació d'un peatge de congestió, la potenciació del *park & ride*, juntament amb la incorporació de determinades excepcions en alguns supòsits.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegueuges

El Síndic recomana que s'apliqui una bateria de mesures per reduir la contaminació a Barcelona

17:09 pm · 4 gen. 2018

5 RETUITS 7 AGRADAMENTS

## 17. LA CONTAMINACIÓ ACÚSTICA: LA PERMISSIVITAT DE L'ADMINISTRACIÓ I LA IMPOSICIÓ DE TAXES DISSUASIVES

Un nombre important de les queixes rebudes denunciïen possibles casos de contaminació acústica i una certa passivitat de les administracions públiques quan reben la denúncia de les persones que pateixen les molèsties.

Malgrat que en els últims anys s'ha avançat molt en matèria de contaminació acústica i es pot observar una sensibilització social més alta per afrontar i corregir aquesta problemàtica, continua havent-hi una certa tolerància i incredulitat amb relació als perjudicis que la contaminació acústica pot ocasionar a les persones afectades.

Les queixes plantejades en matèria de contaminació acústica assenyalen com a principals fonts del soroll les activitats industrials i recreatives, les terrasses de tot tipus de locals, els actes públics a l'aire lliure amb motiu de festes majors, concerts o altres activitats extraordinàries que se celebren en emplaçaments, horaris i durada poc adequats, les relacions de veïnatge i l'acumulació de persones de gresca al carrer fins a altes hores de la matinada (principalment joves).

Totes les queixes tenen en comú que la persona es veu afectada en la intimitat del seu domicili, el seu descans i la seva qualitat de vida. És freqüent que en aquests casos el Síndic recordi a les administracions que es poden veure afectats drets fonamentals i que el dret a un medi ambient adequat també implica el dret a un medi acústicament no contaminat i, per tant, el dret a viure sense sorolls.

Com qualsevol altre contaminant, el soroll ambiental requereix una actuació prèvia de l'Administració competent per determinar el grau d'afectació i l'origen de les molèsties. En conseqüència, la denúncia de la persona que pateix les molèsties per soroll, a banda de ser un acte de participació i col·laboració ciutadana en l'exercici de les funcions

administratives, constitueix un pressupòsit habilitador de la intervenció administrativa.

Correspon als ajuntaments (i, si escau, als consells comarcals o entitats supramunicipals) la competència sobre la inspecció i el control de la contaminació acústica de les activitats, dels comportaments ciutadans, de la maquinària i dels vehicles de motor.

En qualsevol cas, l'actuació inspectora, l'ha d'exercir personal acreditat al servei de l'Administració pública o bé entitats de control degudament autoritzades per la Generalitat amb els requisits i les condicions que s'estableixin per reglament.

**Objectivar de forma correcta la contaminació acústica permet garantir que l'actuació de l'Administració pública sigui adequada i eficaç**

La importància d'objectivar de manera correcta la contaminació acústica és cabdal per determinar si hi ha contaminació i garantir que l'actuació de l'Administració sigui adequada i eficaç. D'altra banda, l'objectivació del soroll requereix un instrumental concret i uns coneixements tècnics específics que la persona que el pateix és probable que no conegui.

Aquest any ha estat objecte d'estudi el fet que alguns ajuntaments recullin, en les seves ordenances fiscals, la imposició d'una taxa a la persona que denuncia un possible focus de contaminació acústica si els resultats dels mesuraments sonomètrics evidencien que els sorolls estan per sota del llindar permès.

Certament, en el cas de la contaminació acústica, d'acord amb la disposició addicional 6a de la Llei 37/2003, del soroll, les administracions locals poden establir taxes per repercutir el cost dels mesuraments sonomètrics. Ara bé, segons l'exposició de motius de la llei esmentada, la disposició habilita les entitats locals

“per repercutir el cost de les inspeccions sobre el titular del corresponent emissor acústic objecte d'inspecció”. En conseqüència, el Síndic no pot concloure que l'habilitació també ho sigui per imposar la taxa a la persona que denuncia les molèsties.

La imposició d'una taxa a la persona que denuncia un possible focus de contaminació acústica pot dissuadir les persones de la presentació de denúncies i, en conseqüència, pot resultar un obstacle per obtenir la prova d'un possible cas de contaminació acústica.

**La imposició de taxes a les persones denunciants les pot dissuadir de la presentació de denúncies sobre contaminació acústica**

D'altra banda, aquest fet també pot ser contrari als principis informadors de la política ambiental de la Unió Europea en aquest àmbit: el principi de cautela, l'acció preventiva davant la contaminació, la

correcció dels atemptats al medi ambient en la font mateixa i el principi de qui contamina paga.

En conseqüència, i atès que la imposició d'una taxa a càrrec de la persona denunciant per dur a terme el mesurament acústic pot ser contrària al marc jurídic vigent, el Síndic ha suggerit:

1. Que es modifiquin les ordenances municipals perquè en cap cas la persona que denuncia s'hagi de fer càrrec del cost del mesurament sonomètric que ha de fer l'ajuntament en el marc de l'activitat preventiva.
2. Que, si a partir dels resultats del mesurament es constata que no hi ha contaminació acústica, és la mateixa Administració pública la que s'ha de fer càrrec del cost dels mesuraments sonomètrics.
3. Que, si els mesuraments sonomètrics conclouen que es produeix un incompliment, d'acord amb el principi de qui contamina paga, l'ajuntament pot repercutir el cost a la persona propietària del focus emissor mitjançant la incorporació de la taxa en les ordenances corresponents.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00047/2018  
En tramitació

### Actuació d'ofici relativa al grau de protecció actual del Parc Natural del Montseny

El 16 de desembre de 2016, el Tribunal Suprem va anul·lar el Pla especial de protecció del Parc Natural del Montseny de l'any 2008, de manera que fins que no s'aprovi el nou pla, en tot allò que no s'oposi a les normes vigents de caràcter ambiental, territorial o urbanístic d'aplicació, han recobrat vigència els anteriors plans especials aprovats els anys 1977 i 1978 pels municipis de la província de Barcelona i de Girona, respectivament.

Més d'un any després d'aquest pronunciament judicial, el síndic va iniciar una actuació d'ofici per poder valorar quin és el grau de protecció actual del parc natural.

La possibilitat de les administracions públiques d'acordar la suspensió de l'atorgament de llicències municipals és una mesura cautelar per evitar situacions contràries a la futura regulació que obeeixin a interessos econòmics privats subjacents i no a interessos generals de preservació de l'entorn. En conseqüència, cal que les actuacions de les administracions implicades en la preservació dels espais naturals donin prevalença a la protecció ambiental per sobre de l'ordenació territorial i urbanística.

Així doncs, el Síndic recomana a la Diputació de Barcelona, d'una banda, que agiliti els tràmits per a l'elaboració del nou pla de protecció del medi natural i del paisatge del Parc Natural del Montseny; i de l'altra, que fins que no es disposi d'aquest instrument específic de protecció, acordi la suspensió de la tramitació dels planejaments, dels projectes i de l'atorgament de les llicències i autoritzacions de manera cautelar i provisional, especialment quan les actuacions previstes puguin afectar l'àmbit declarat com a reserva de la biosfera.

AO 00067/2018  
En tramitació

### Actuació d'ofici relativa a la preocupació ciutadana sobre els efectes per a la salut i el medi ambient de les emissions electromagnètiques en les telecomunicacions i els subministraments

Ja fa molts anys que el Síndic de Greuges rep queixes que exposen una preocupació ciutadana pels efectes en la salut de les persones i en el medi ambient de les ones electromagnètiques que s'utilitzen en les telecomunicacions.

Amb el pas dels anys l'actuació de les administracions ha anat en augment i, en conseqüència, el Síndic ha resolt les queixes rebudes a partir de la normativa vigent (per exemple, el Reial decret 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que estableix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques) i les eines o els informes a l'abast (per exemple, web de Governança radioelèctrica de la Generalitat de Catalunya).

Tanmateix, s'ha proposat iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de posar al dia eines, documents, normatives i informacions sobre els efectes sobre la salut i el medi ambient de les darreres tecnologies a l'abast de les persones en els àmbits de les telecomunicacions i el subministrament elèctric.



**AO 00110/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici per estudiar la legalitat d'imposar una taxa per fer mesuraments sonomètrics a la persona que denuncia un possible focus de contaminació acústica**

El Síndic ha tingut coneixement que algunes administracions locals preveuen en les seves ordenances municipals la imposició d'una taxa per fer un mesurament sonomètric al domicili de la persona que denuncia una immissió acústica, de manera que s'imposa la taxa a aquesta persona si el resultat del mesurament sonomètric determina que el soroll es troba per sota del nivell de tolerància establert en la normativa vigent. Cal destacar que l'import de la taxa varia segons el municipi.

Atès que la imposició d'una taxa a càrrec de la persona denunciant pot ser contrària a l'esperit de la normativa vigent, el Síndic suggereix, en primer lloc, que es modifiquin les ordenances municipals perquè en cap cas la persona denunciant s'hagi de fer càrrec del cost del mesurament sonomètric que ha de fer l'Ajuntament en el marc de l'activitat preventiva; en segon lloc, que si els resultats del mesurament constaten que no hi ha contaminació acústica l'Administració pública sigui la qui es faci càrrec del cost dels mesuraments sonomètrics, i en tercer lloc, que si els mesuraments sonomètrics conclouen que es produeix un incompliment, d'acord amb el principi de "qui contamina paga", l'Ajuntament pugui repercutir el cost a la persona propietària del focus emissor mitjançant la incorporació de la taxa en les ordenances corresponents.

**AO 00139/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici per analitzar les mesures destinades a combatre els alts nivells de contaminació de l'aire a la conurbació de Barcelona**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per conèixer de primera mà les mesures previstes per solucionar la problemàtica de la contaminació de l'aire, analitzar les mesures adoptades, veure com aquestes mesures poden afectar les persones i proposar millores, si escau.

L'experiència d'altres països europeus demostra que hi ha diverses alternatives per reduir la circulació de vehicles a la ciutat i, en conseqüència, disminuir la contaminació de l'aire. Per això, el Síndic recomana a les administracions que valorin diverses actuacions, com ara, entre d'altres, millorar la connexió en la xarxa de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona; impulsar de manera decidida accions per fomentar l'ús del vehicle elèctric, d'una banda amb ajuts per a la compra i substitució de vehicles convencionals per a aquest tipus de vehicle i de l'altra creant en un termini breu una xarxa suficient de punts de recàrrega a la ciutat; crear un peatge de congestió, que ja funciona en ciutats com ara Londres, Oslo, Palerm, Estocolm o Milà, i potenciar els aparcaments d'enllaç (*park & ride*), tant a l'àrea metropolitana com a les entrades de la ciutat de Barcelona.

**AO 00168/2018**  
En tramitació

**Actuació de les administracions públiques per a la protecció de les praderies de posidònia**

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques per a la protecció de les praderies o alguers de posidònia.

Tot i que es tracta d'una espècie protegida atesa la importància de les praderies per a la conservació del patrimoni natural i la biodiversitat, el Síndic ha tingut coneixement del fondeig d'embarcacions de lleure en determinats indrets que no respecten aquesta protecció i malmeten la població de posidònia, sense que les administracions competents intervinguin de forma suficient per garantir el compliment de la normativa de protecció d'aquesta espècie.

**AO 00178/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la sol·licitud de permís d'investigació minera de tungstè al Parc Natural de l'Alt Pirineu**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb relació al permís d'investigació minera de tungstè al Parc Natural de l'Alt Pirineu que ha sol·licitat una empresa, en concret a la zona del Port de Salau (Pallars Sobirà). L'empresa també ha sol·licitat els permisos corresponents per investigar a la regió occitana de l'Arieja.

Atès que aquesta institució té coneixement que la sol·licitud d'autorització està en tràmit d'avaluació d'impacte ambiental simplificada, ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat informació respecte d'aquest assumpte i del sentit de l'avaluació d'impacte ambiental que emetrà en aquest expedient.

**AO 00185/2018**  
En tramitació

**Investigació relativa als despreniments de terra sobre el riu Garona**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar els despreniments de terra que han provocat l'abocament d'argila al riu Garona. Consta que el Conselh Generau d'Aran ha sol·licitat a la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre l'adopció de mesures urgents atesa la greu afectació ecològica per al Garona i la seva fauna.





## 18. L'AFECTACIÓ DE L'URBANISME EN ELS DRETS DELS PARTICULARS

Amb signes de recuperació econòmica i més disponibilitat de recursos per part de les administracions públiques, comença a proliferar l'execució d'obres públiques. Es reprenen projectes que havien quedat paralitzats per la crisi econòmica i se n'entomen de nous, amb l'objectiu de renovar, rehabilitar i regenerar el teixit urbà, i també ampliar i millorar les infraestructures i els serveis públics.

Aquests processos de transformació, però, no són pacífics, ni en fase de decisió i planificació de l'actuació ni en fase d'execució, ja que concorren interessos divergents entre totes les parts implicades i de vegades fins i tot conculquen drets.

Així mateix, són generadors de nombrosos perjudicis i molèsties, més o menys previsibles, més o menys suportables, que, malgrat haver-los d'acceptar en tant que decau l'interès particular davant el general, cal una bona planificació i gestió per evitar-los al màxim i fer-ne possible la convivència. Sobretot, les administracions han de vetllar perquè, en cap cas, s'ultrapassi el límit del deure jurídic de suportar els perjudicis que es puguin causar.

Un exemple d'afectació de drets i interessos de tercers que va més enllà d'aquest deure legal és el cas dels Jardins de la Rambla de Sants. Les persones veïnes van iniciar protestes perquè quedaven totalment exposades a les mirades dels vianants de la rambla. També els generava una situació de perill i d'inseguretat, per la poca distància amb els balcons dels habitatges.

El Síndic va constatar diversos nivells d'afectació dels drets dels propietaris de les finques adjacents a la rambla, en funció de la distància. En uns habitatges concrets, es vulnerava plenament el dret a la intimitat personal i familiar i a la seguretat. Tant era així que els ocupants havien de viure amb les persianes abaixades. Alhora, el mobiliari urbà agreujava la situació, perquè els bancs centrals estaven col·locats encarats cap als habitatges.

El dret a la intimitat personal i familiar és un dret fonamental (art. 18.1 CE), motiu pel qual està revestit d'una protecció especial per la resta de l'ordenament jurídic, alhora que té prevalença sobre altres drets jurídicament protegits. Les persones també tenen dret a la seguretat (art. 17.1), i les corporacions locals, en exercici de les seves competències, també estan obligades a garantir-lo.

**L'Administració ha de preveure les afectacions dels drets de tercers i adoptar les mesures oportunes per evitar-les o restituir els drets**

La proximitat als habitatges era una situació coneguda per l'Administració des de la fase d'estudi i redacció del projecte, en tant que era inherent a la mateixa estructura, ja que es tractava de la cobertura del corredor ferroviari. Això no obstant, ni en aquesta fase, ni en les posteriors d'execució de les obres i de disseny de la rambla, es va tenir en consideració l'afectació dels drets de tercers per evitar la problemàtica. Aquesta situació es podria haver evitat amb una planificació i un disseny de la rambla adequats.

El Síndic va considerar que calien actuacions severes per part de l'Administració i, fins i tot, un nou plantejament del disseny i de l'ordenació de la rambla que donés una resposta adequada a la situació existent i la problemàtica generada. Va instar l'Ajuntament de Barcelona a adoptar de manera immediata les mesures necessàries per restituir els drets vulnerats i preservar els habitatges de les mirades de tercers i altres possibles intromissions il·legítimes.

En les fases inicials de planificació i d'elaboració dels projectes és fonamental la participació de les persones veïnes, que són les que millor coneixen les seves necessitats i les possibles afectacions que se'n poden derivar envers els seus drets i interessos. Aquesta participació, però, ha de ser real i efectiva, per a la qual cosa s'ha de garantir l'accés i la transparència en la informació,

una escolta activa de les propostes i les demandes veïnals, i una valoració acurada i motivada d'aquestes basada en criteris d'interès general.

**Cal una actitud proactiva en l'escolta i la valoració de les propostes i queixes ciutadanes perquè es puguin resoldre les molèsties**

Quant a la fase d'execució i la convivència amb les obres, les administracions, per mitjà de les empreses que fan les obres, o en exercici de la seva funció de tutela, han d'esmerçar esforços per garantir tota la qualitat de vida i el benestar que siguin possibles; definir estratègies que permetin enfrontar la problemàtica derivada de l'execució de les obres; preveure les afectacions que hi puguin haver; planificar els mitjans per evitar o minimitzar al màxim les molèsties i els perjudicis que siguin previsibles; exercir un control periòdic sobre l'efectivitat de les mesures, i establir els mecanismes que permetin solucionar de manera àgil i eficaç els problemes que es produeixen.

Les persones han de disposar d'una informació clara, àmplia i precisa de tots els termes d'execució de les obres amb prou antelació perquè puguin fer les previsions i adaptacions oportunes en la seva vida i els seus negocis. I, així mateix, se les ha d'informar de les modificacions i afectacions que es vagin produint en el transcurs de les obres i que no s'hagin pogut preveure.

Més enllà de la difusió de la informació per mitjans que fàcilment puguin arribar a les persones veïnes, com ara cartells, premsa, web de l'Ajuntament, etc., seria convenient establir un canal directe o

punt de trobada on les persones poguessin consultar informació, presentar queixes i suggeriments, i obtenir-ne una resposta adequada. Així mateix, caldria habilitar un espai d'interlocució i diàleg amb les persones o els seus representants, o algun mecanisme de participació ciutadana que permetés una comunicació fluida i la inclusió de les persones en la presa de decisions que els afecten.

En tot cas, les persones han de disposar d'un mecanisme que els garanteixi una atenció personalitzada i en què puguin exposar les incidències i els problemes específics amb què es troben en el dia a dia, i poder obtenir una resposta àgil i eficaç de l'Administració que resolgui la situació plantejada.

Finalment, cal tenir en consideració que les persones més vulnerables són les que resultaran més afectades per l'execució de les obres. Per això, cal tenir una atenció i una sensibilitat especials envers les seves necessitats, especialment en cas de persones amb mobilitat reduïda, infants, persones grans i persones amb discapacitat, intentant planificar la millor mobilitat possible, facilitant itineraris practicables i assegurant la mobilitat de manera segura i accessible.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic subratlla que la degradació del territori perjudica tota la ciutadania

13:12 pm · 3 des. 2018

1 RETUIT 2 AGRADAMENTS

**Queixa 05390/2017**

Els comerciants del Prat de Llobregat van presentar una queixa pel retard en l'execució de les obres de remodelació i serveis de les voreres i els perjudicis que això els ocasionava.

El Síndic va formular unes consideracions i uns suggeriments a l'Ajuntament del Prat a fi de minimitzar els perjudicis en la realització de les obres públiques, i també d'establir vies de ràpida i fàcil comunicació i resolució de conflictes.

També va informar les persones del seu dret a ser indemnitzades per les administracions públiques corresponents per tota lesió dels seus béns i drets, sempre que sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, tret dels casos de força major o de danys que el particular tingui el deure jurídic de suportar.

**Queixes 00875/2018 i 00905/2018**

Dos anys després de la inauguració dels Jardins de la Rambla el mes d'agost de 2016 i l'actuació d'ofici duta a terme per aquesta institució, en relació amb la vulneració de drets que s'hi produïa (AO 192/2016), els propietaris dels habitatges més afectats consideren que no s'han restituit els seus drets vulnerats.

Assenyalen que les mesures adoptades per l'Administració no són suficients per garantir el dret a la intimitat personal i familiar i a la seguretat, ni estan consensuades amb les persones afectades. També exposen que l'Administració no dona resposta als seus escrits ni reclamacions.

El Síndic de Greuges ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que faci una nova valoració de les mesures que cal adoptar per restituir els drets vulnerats, que dugui a terme actuacions de diàleg, informació i assistència a totes les persones afectades a fi de consensuar mesures que siguin satisfactòries per resoldre la problemàtica existent, i que doni resposta expressa a les instàncies, escrits, peticions o suggeriments que presentin les persones veïnes.

## 19. LA CONNECTIVITAT DELS NUCLIS RURALS

Un dels motius que genera més queixes de les persones que viuen en nuclis rurals és l'estat dels camins i de les carreteres que els connecten amb les poblacions on estan situats els serveis més bàsics. Es tracta de llocs on per anar a l'escola, a l'institut, als equipaments sanitaris, a la feina, a l'Administració, als comerços, i fins i tot per poder accedir a llocs de lleure i oci, cal utilitzar vehicles. Així mateix, les vies de connexió tenen un paper rellevant en les explotacions agràries i forestals i en situacions d'emergència i de protecció civil, com ara la prevenció i la lluita contra el foc i en cas d'aiguats. En alguns d'aquests indrets, el clima és un factor que en determinades èpoques de l'any dificulta els desplaçaments i a la llarga malmet els paviments. Algunes d'aquestes queixes, que en principi semblaven resoltes després la intervenció del Síndic, es tornen a plantejar passats uns anys.

És habitual que en el manteniment i la conservació d'aquestes infraestructures conflueixin les competències de diverses administracions. Quan el Síndic s'hi adreça, tots els organismes consultats coincideixen en el mal estat del camí o de la carretera objecte de la queixa i dels accessos a les poblacions afectades. Però l'escull principal que al·leguen per posar-hi una solució definitiva, que de vegades hauria de consistir en una intervenció integral, és la manca de recursos per poder fer front a les obres necessàries.

**La satisfacció de diversos drets constitucionals dels residents en zones rurals depèn de l'existència d'infraestructures adequades**

S'ha de recordar que els ajuntaments, les entitats menors descentralitzades i els consells comarcals han patit fortament les retallades pressupostàries arran de la crisi

financera i econòmica. Tot i que l'article 93.1 del Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals, preveu que "la titularitat dels béns comporta l'obligació de conservar-los i millorar-los", en molts casos no poden assumir aquesta obligació. Per això, es tracta de problemes que mai no s'acaben de resoldre definitivament encara que es facin actuacions puntuals per pal·liar-los, de vegades amb la mateixa col·laboració veïnal. Arriba un moment en què tapar forats i desbrossar els marges de les carreteres tenen uns efectes, necessaris per poder transitar-hi temporalment amb un mínim de condicions, però són solucions provisionals.

Aquestes deficiències en la connectivitat dels pobles suposa un greuge per a les persones que hi resideixen, ja que empitjora les seves condicions de vida. S'ha de pensar que la satisfacció de diversos dels seus drets constitucionals o la consecució dels principis rectors de la política social i econòmica van lligats a l'existència de les infraestructures adequades per poder exercir-los. En aquest sentit, i a tall d'exemple, cal recordar que el Pla de desenvolupament rural de Catalunya per al període 2014-2020 s'assenta a fomentar l'arrelament i el desenvolupament econòmic i social dels joves al medi rural i a contribuir a la reactivació econòmica i la creació d'ocupació. Per aconseguir aquests objectius, cal establir unes infraestructures aptes per la mobilitat de la població. L'Estatut estableix com a principi rector en l'article 46.4 que: "Els poders públics han de vetllar per la cohesió econòmica i territorial aplicant polítiques que assegurin un tractament especial de les zones de muntanya". A banda de tot això, s'ha de tenir present que l'Administració haurà de respondre de qualsevol dany que es pugui causar a les persones o als seus béns a causa del mal estat d'un camí públic, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució.

**Per abordar aquesta problemàtica, cal reforçar encara més les relacions entre administracions amb competències concurrents**

El Síndic ha constatat en les queixes que tenen per objecte aquesta problemàtica que, per abordar-la, cal reforçar encara més les relacions entre administracions amb competències concurrents. En aquest sentit, el Síndic recorda que entre els principis que regeixen l'actuació administrativa, d'acord amb l'article 31 de la Llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques a Catalunya, hi ha el de col·laboració i cooperació i el de

bona fe i confiança legítima de les persones que s'adrecen a l'Administració per demanar que se solucioni el seu greuge. Així doncs, les administracions han d'establir un ordre de prioritats en les obres de reparació dels camins i de les carreteres per poder encabir-les en els pressupostos. Per tant, s'han d'establir els criteris que regeixen l'ordre de les actuacions i el calendari previst per executar-les.

### Queixa 02356/2016 i altres

El Síndic torna a rebre queixes de residents de Malmercat, Tornafort i Puigforniu que l'any 2011 ja van plantejar el mal estat d'un tram de la carretera L-5131. Suggereix a l'Ajuntament de Soriguera, al Consell Comarcal del Pallars Sobirà, al Departament de Territori i Sostenibilitat i a la Diputació de Lleida que es valorin conjuntament els treballs que cal executar per arranjar el camí definitivament i que es determini el finançament de la intervenció integral. Totes les administracions implicades han acceptat aquests suggeriments i han dut a terme diverses actuacions per complir-los. A hores d'ara, el Síndic en fa el seguiment.



## 20. LA DIMENSIÓ HUMANA DE L'URBANISME

És innegable la incidència que té el disseny urbanístic en la vida de les persones. Aquest pressupòsit s'evidencia en les queixes rebudes en matèria d'urbanisme i mobilitat. Els problemes plantejats són molt diversos i es deriven de la insuficiència de l'enllumenat als carrers, de la configuració dels espais públics, d'una manca de manteniment dels vials, o de l'ordenació del trànsit o de l'estacionament.

L'article 3 del Text refós de la Llei d'urbanisme defineix el desenvolupament urbanístic sostenible, com “la utilització racional del territori i el medi ambient”. No obstant aquesta perspectiva tan focalitzada en la preservació medi ambiental, s'ha de tenir en compte que el concepte de sostenibilitat és més ampli i que també inclou aspectes socials i econòmics. L'article 14 de la Constitució estableix que tothom és igual davant la llei i que no pot prevaler cap discriminació per raó de sexe o de qualsevol altra condició o circumstància personal com ara l'edat o les discapacitats físiques o psíquiques. Aquest precepte s'ha de traduir en termes urbanístics.

**Els ajuntaments han d'urbanitzar d'acord amb els principis del dret a un urbanisme harmoniós i sostenible**

La Nova agenda urbana, aprovada per la Conferència de les Nacions Unides sobre l'Habitatge i el Desenvolupament Urbà Sostenible (HABITAT III) a Quito el 20 d'octubre de 2016 i referendada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 23 de desembre de 2016, parteix de la base que l'organització de l'espai, l'accessibilitat i el disseny urbans poden promoure o obstaculitzar la igualtat i la inclusió. Així doncs, cal que l'objectiu del desenvolupament urbà o rural sigui la persona i faciliti la realització dels drets humans i fonamentals, de manera que tothom s'hi pugui desenvolupar plenament i dur-hi una vida digna i adequada.

Així mateix, els municipis que han subscrit la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat han assumit el compromís de garantir el dret a un urbanisme harmoniós i sostenible. En conseqüència, han de promoure la creació d'espais públics segurs, inclusivament, accessibles, verds i de qualitat com a zones multifuncionals per facilitar la interacció social i la inclusió, la salut i el benestar, l'intercanvi tant econòmic com cultural, i el diàleg entre la diversitat de persones i cultures.

Les queixes plantegen, directament o indirecta, les mancances de l'urbanisme en els aspectes esmentats. La tasca del Síndic ha de tendir a vetllar perquè els ajuntaments, a l'hora d'urbanitzar, ho facin d'acord amb els principis del dret a un urbanisme harmoniós i sostenible. I, sobretot, instar els municipis que formen part de la Carta europea de salvaguarda a executar els compromisos que han adquirit sobre el paper.

**Les persones no poden desenvolupar-se plenament a les urbanitzacions amb dèficits**

Tanmateix, a les urbanitzacions amb dèficits és on més lluny es troba aquesta sostenibilitat urbanística. Com cada any, una part molt important de les queixes fan referència a problemes que es plantegen en aquests assentaments. Són llocs on els carrers estan dissenyats per al trànsit en vehicles. Les voreres, en cas que n'hi hagi, són estretes, estan malmeses per les arrels dels arbres, per una execució deficient de les obres d'urbanització o per una manca de conservació, de manera que no compleixen els mínims d'accessibilitat. No hi ha espais de joc comuns que no siguin els interiors de les parcel·les privades. Per raons especulatives, el planejament situa les zones verdes o lliures en terrenys que no són aprofitables per a l'edificació, com ara els barrancs. Les escoles, els instituts i els centres de salut són lluny i el transport públic, si n'hi ha, és escadusser, ja que els usuaris potencials no són suficients per garantir la rendibilitat del servei.

No hi ha la necessària percepció de seguretat per transitar sense por pels vials.

D'una banda, a causa del poc trànsit veïnal; i, de l'altra, per les mateixes condicions dels carrers. La manca de cura de la vegetació que els envaeix des de les parcel·les crea zones fora de la visibilitat dels vianants. No sempre hi ha enllumenat públic i, si n'hi ha, sovint no funcionen tots els fanals per economitzar despeses, per manca de manteniment o pel vandalisme mateix. Hi ha parcel·les buides, sense construccions o amb edificacions, acabades o no, abandonades per l'efecte de la crisi. En aquestes urbanitzacions, doncs, és impossible la socialització de les persones i l'autonomia de determinats col·lectius. No són llocs que ofereixin les condicions necessàries per dur-hi una vida digna i adequada i perquè qui hi viu pugui exercir els seus drets fonamentals.

### S'ha d'evitar un ús especulatiu del sòl que propiciï assentaments sense serveis

El Síndic, en l'actuació d'ofici 2093/2013, ja va posar de manifest aquest problema que s'arrossega des de fa molts anys. A hores d'ara, encara no s'ha dotat l'ordenament jurídic dels instruments necessaris per

resoldre'l. Per tant, encara no s'han complert tots els suggeriments que el Síndic va formular en aquella resolució. D'altra banda, també s'ha constatat que la pressió sobre el territori es va despertant arran dels primers indicis de recuperació econòmica a Catalunya. Cal actuar amb cautela i evitar les conseqüències negatives del tractament consumista i especulatiu del sòl que va inspirar l'urbanisme a Catalunya fins aquesta última crisi econòmica i financera i que va donar lloc a la proliferació d'aquests assentaments sense serveis. .



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegueuges

El Síndic reclama a les administracions que garanteixin la preservació i la sostenibilitat del territori de forma proactiva

12:21 pm · 5 juny 2018

8 RETUITS 4 AGRADAMENTS

#### Queixa 01477/2017

La interessada, cuidadora d'una persona gran, explica que, tot i que la finca on viu té número d'un carrer, el portal és en un altre. Els serveis d'emergències sanitàries i els serveis de correus i missatgeria tenen dificultats per trobar-lo. L'Ajuntament, que va assenyalar que s'estava estudiant una modificació en la numeració del carrer, va acceptar el suggeriment del Síndic de senyalar de manera provisional al carrer la situació real del portal.

#### Queixa 05328/2018

Una veïna del municipi de Lleida s'adreça al Síndic de Greuges per exposar que s'han plantat arbres a tocar dels fanals del carrer i que les fulles dels arbres tapen la llum, de manera que la vorera de nit està a les fosques. Arran de la reclamació que va fer a l'Ajuntament de Lleida, els serveis municipals en van podar les branques, però en créixer es tornava a plantejar el problema. Es tracta d'una persona de vuitanta anys que té por de sortir de casa quan es fa fosc per no tenir un accident. El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Lleida que havia subscrit la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment del Síndic de modificar el sistema d'il·luminació dels carrers per millorar la percepció de seguretat dels vianants.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00075/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa al projecte del Ministeri de Foment per millorar l'N-230 a la Vall d'Aran**

El Síndic ha tingut coneixement que els ajuntaments dels municipis de la Vall d'Aran consideren que l'alternativa presentada pel Ministeri de Foment per arranjar l'N-230 pot suposar un gran impacte ambiental i tancaria el municipi de Vielha com un cinturó ple de viaductes. El síndic d'Aran destaca la necessitat de fer una nova proposta unànime perquè Foment declini executar aquesta alternativa.

**AO 00142/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa al canvi d'ubicació del CAP Dr. Lluís Sayé de Barcelona**

El Síndic de Greuges ha tingut coneixement que des de fa uns anys s'estan estudiant alternatives per reubicar el CAP Dr. Lluís Sayé perquè s'ha quedat petit i no reuneix les condicions d'accessibilitat necessàries. Sembla que s'ha treballat en diverses opcions i finalment l'Ajuntament de Barcelona té previst ubicar-lo en l'espai de l'antiga Capella de la Misericòrdia. Tanmateix, amb anterioritat (2013) l'Ajuntament de Barcelona i el MACBA havien signat un conveni per cedir aquest espai al museu.

**AO 00146/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la modificació del pla d'ordenació urbanística municipal de Begur - sector d'Aiguafreda**

El Síndic ha tingut coneixement que l'Ajuntament de Begur va aprovar una modificació puntual del pla d'ordenació urbanística municipal (POUM) que afecta el sector d'Aiguafreda, entre d'altres. Segons han manifestat activitats ecologistes, el POUM empararia la construcció de més de quatre-cents habitatges i tres hotels en aquest sector.

Atès que al Síndic li preocupen els efectes irreversibles que un urbanisme no sostenible pot produir en el territori, ha obert una actuació d'ofici per investigar aquest assumpte.

**AO 00147/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'afectació d'interessos particulars per l'execució d'obres públiques**

El Síndic ha tingut coneixement que s'estan executant obres de construcció de sortides d'emergència del túnel de la línia d'alta velocitat que connecta les estacions de Sants i de la Sagrera pels carrers de Mallorca i Provença. També ha rebut diverses queixes de persones afectades per les obres que s'estan executant a l'encreuament dels carrers de Mallorca i Nàpols.

Atès que en determinats casos l'execució al carrer d'obres de caire públic pot afectar els interessos dels comerciants, el Síndic ha obert una actuació per investigar la possibilitat d'establir sistemes de compensacions.



## 21. EL RESCAT BANCARI I LA SAREB

Al llarg dels darrers anys, el Síndic ha estat reiterant que la principal problemàtica amb què es troben les administracions públiques a l'hora de donar resposta a la creixent demanda d'habitatge social és la manca d'un parc d'habitatges social suficient i la consegüent necessitat d'ampliar-lo.

Per assolir aquest objectiu, és clau conèixer el paper que podria haver tingut la Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (en endavant, SAREB), i el que encara podria tenir, a l'hora de coadjuvar a pal·liar, amb el seu patrimoni immobiliari, el dèficit actual d'habitatge social.

L'informe *El dret a l'habitatge: qüestions urgents*, que el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya el mes de febrer de 2018, incorpora, com a annex, un estudi específic sobre les causes que van donar lloc a la crisi financera, el rescat bancari posterior i la repercussió econòmica que ha tingut per a la ciutadania. En aquest estudi també va quedar degudament reflectit que la creació de la SAREB va ser concebuda pel Govern de l'Estat com un mer instrument de política financera, però no social.

D'aquest informe, se'n desprèn com la imprudent actuació de les entitats financeres, agreujada per la manca d'exercici per part del Banc d'Espanya de les seves funcions de supervisió, i per la tardana reacció de l'Estat a l'hora de reconèixer la greu situació de crisi, ha comportat que el cost del rescat bancari, que ha hagut d'assumir la ciutadania en conjunt, hagi estat de vora 43 mil milions d'euros.

**El rescat bancari ha tingut un cost econòmic per a la ciutadania de més de 42 mil milions d'euros**

La creació de la SAREB tenia com a objectiu que el sector financer li pogués transferir tots els seus actius immobiliaris devaluats, de manera que pogués comercialitzar-los

per recuperar-ne, per a la hisenda pública, el màxim possible. Incomprendiblement, el legislador no va preveure cap obligació de destinar a polítiques socials una part d'aquests immobles.

**El Govern de l'Estat hauria de legislar sobre l'obligació de la SAREB de cedir una part del seu patrimoni immobiliari per al lloguer social**

En vista d'això, ja des del moment de la seva creació, l'any 2012, el Síndic va advertir que, en la mesura que tots els immobles que havien de ser traspassats a la SAREB provenien d'entitats financeres que havien estat intervingudes i sanejades amb diners públics, el Govern de l'Estat també hauria hagut de legislar sobre l'obligació de la SAREB de cedir, almenys, un 30% del seus habitatges per destinar-los al lloguer social.

Cal dir que si aquesta demanda del Síndic hagués estat atesa, la greu situació d'emergència residencial dels darrers anys no hauria tingut la magnitud i l'afectació actuals.

Actualment, la SAREB és considerada una de les immobiliàries amb més propietats de sòl d'Espanya. Entre el seu actiu immobiliari hi figuren, almenys, 54.000 habitatges, a banda de sòl susceptible de ser urbanitzat i també sòl urbanitzat, i les principals ubicacions dels actius immobiliaris de la SAREB són, precisament, a Catalunya.

No obstant l'anterior, l'informe sobre el rescat bancari i la SAREB publicat per aquesta institució el mes de febrer de 2018 mostra l'escassa voluntat de la SAREB de contribuir a resoldre les dificultats actuals per accedir a un habitatge assequible. La SAREB té acords vigents amb ajuntaments per cedir habitatges adreçats a col·lectius en situació d'emergència social i al programa social d'habitatge per a un total de 4.000 unitats, de les quals ja se n'havien compromès 2.300 al final del 2016. Tenint en compte el valor mitjà dels actius immobiliaris segons les dades de la SAREB, els habitatges compromesos representen només el 0,88% sobre els actius i un escàs 1,5% si assoleix la xifra de 4.000 cessions.

El Síndic considera que s'és a temps de corregir la situació actual i de fer possible que la plusvàlua generada també reverteixi en el conjunt de la ciutadania.

Per fer-ho possible, i en vista de l'ínfim nombre d'habitatges cedits voluntàriament per la SAREB a les administracions per ser destinats a polítiques d'habitatge, el Síndic considera que no queda cap altra alternativa

que el Govern de l'Estat legisli sobre l'obligació de la SAREB de cedir almenys un 30% dels seus habitatges per destinar-los al lloguer social.

Amb aquesta finalitat, el Síndic ha plantejat davant del Parlament de Catalunya la necessitat d'impulsar una proposició de llei per presentar-la al Congrés als Diputats.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic insta les administracions que es coordinin perquè la SAREB cedeixi un 30% d'habitatge social

13:58 pm · 12 nov. 2018

3 RETUITS 3 AGRADAMENTS



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic reclama que la plusvàlua generada per la SAREB reverteixi en el conjunt de la ciutadania i contribueixi a fer efectiu el dret a un habitatge digne <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=1> ...

13:58 pm · 28 feb. 2018

2 RETUITS 8 AGRADAMENTS

## 22. LA MANCA D'UN PLA DE XOC PER RESOLDRE LES SITUACIONS D'EMERGÈNCIA SOCIAL

D'acord amb les dades publicades per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el seu informe de març de 2018, són més de 116.000 les sol·licituds inscrites en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial (en endavant RSHPO) de Catalunya, la qual cosa significa que, a hores d'ara, a Catalunya hi ha més de 116.000 unitats de convivència que han acreditat una necessitat d'habitatge i que esperen una resposta de l'Administració.

Del nombre total de sol·licituds inscrites, el 68% es correspon a sol·licituds provinents de la demarcació de Barcelona, la qual cosa permet concloure –com així també ho assenyala l'informe publicat per l'Observatori Metropolità de l'Habitatge de Barcelona el mes de febrer de 2018– que, tot i que la problemàtica d'accés a l'habitatge és generalitzada a tot Catalunya, afecta, sobretot, l'àmbit metropolità de la ciutat de Barcelona.

Les queixes rebudes enguany constaten, a més, un increment significatiu de les situacions d'emergència social i econòmica. Estracta de situacions greus i sobrevingudes de pèrdua de l'habitatge habitual, principalment com a conseqüència de procediments judicials de desnonament, que requereixen una resposta immediata per part de l'Administració a l'hora valorar la situació d'emergència social i a l'hora de proveir, si escau, d'un habitatge social les persones afectades.

**El dèficit d'habitatges socials no permet donar resposta ni tan sols a les situacions d'emergència social**

Tot i que, d'acord amb la normativa reguladora, la via ordinària d'accés a un habitatge protegit és per mitjà de l'RSHPO, la realitat demostra que l'accés a un habitatge social per raó d'una situació d'emergència social, amb la valoració favorable

prèvia de la mesa d'emergències corresponent, ha passat a ser, a la pràctica, la via habitual d'adjudicació d'habitatges socials.

Les queixes rebudes mostren que les meses d'emergència no donen resposta a un gran nombre de situacions de necessitat d'habitatge, que, tot i que no es tracta de casos de pèrdua de l'habitatge habitual, també són molt greus.

Les meses d'emergències estan desbordades per l'increment de les necessitats d'habitatge i els terminis de resolució són excessivament llargs. Alhora, la demora excessiva en l'assignació d'un habitatge després que la mesa hagi dictat una valoració favorable, sobre la qual ja va advertir el Síndic l'any passat (AO 239/2017), lluny de resoldre's, s'ha incrementat.

**Cal un pla de xoc per afrontar les situacions d'emergència residencial**

De les consideracions anteriors, se'n desprèn que les principals vies d'accés a un habitatge social (Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial i meses d'emergències) no donen resposta a les necessitats d'habitatge actuals, principalment, per la manca d'habitatges que permetin donar resposta a la demanda d'habitatge social, fins al punt que amb el parc d'habitatges social existent no es pot donar resposta ni tan sols a les situacions d'emergència social.

En vista d'això, el Síndic considera imprescindible i improrrogable l'aprovació d'un pla de xoc per donar solució a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge o altres causes greus de necessitat d'habitatge. Aquest pla de xoc hauria de preveure, com a mínim, el següent:

- Un sistema àgil de valoració i resolució de les situacions d'emergència que no excedeixi el termini màxim d'un mes.
- Recursos residencials temporals adequats, com ara habitatges de curta estada, per donar resposta a la necessitat

de reallotjament temporal o d'urgència mentre no estigui garantit el reallotjament definitiu de les persones afectades.

- La revisió de l'eficàcia del protocol d'actuació subscrit entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Administració de la Generalitat de Catalunya i els col·legis d'advocats i de procuradors, amb la finalitat de garantir l'actuació prèvia de l'Administració i el reallotjament de les persones afectades abans que es produeixi la situació de llançament i la consegüent pèrdua de l'habitatge.
- La disposició d'un nombre d'habitatges suficient per garantir el reallotjament definitiu de les persones afectades per una situació d'emergència residencial.

**Cal adoptar polítiques d'habitatge més estructurals que tinguin en compte el caràcter supramunicipal del dret a l'habitatge**

Tot això, sens perjudici de l'adopció de polítiques d'habitatge més estructurals i a llarg termini que permetin donar resposta a les necessitats futures d'habitatge. Per

fer-ho possible, cal aprovar el Pla territorial sectorial d'habitatge, i cal establir un pla d'actuació conjunta de l'Administració autonòmica i la local, amb col·laboració del tercer sector i amb els recursos públics necessaris, que tinguin en compte el principi de solidaritat urbana i el caràcter supramunicipal del dret a l'habitatge.

Amb la finalitat anterior, el Síndic valora molt positivament les línies de finançament públic aprovades enguany per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, amb la col·laboració de l'Institut Català de Finances, per afavorir la promoció d'habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer i per a l'adquisició d'habitatges, per la via del tanteig i retracte, per destinar-los a lloguer social.



**Síndic de Greuges** ✓

@sindicdegreuges

El Síndic constata el dèficit d'habitatge social i demana més coordinació entre administracions i un major esforç per donar-hi resposta

13:58 pm · 11 maig 2018

6 RETUITS 8 AGRADAMENTS

### Queixa 09415/2017

Queixa relativa a la situació d'exclusió residencial en què es troba la promotora de la queixa, derivada de la situació d'ocupació sense títol habilitant d'un habitatge titularitat de la SAREB i de la consegüent impossibilitat d'accedir als subministraments bàsics.

Atesa la situació plantejada, i tenint en compte els diversos indicadors que concorren en aquest cas (situació de precarietat econòmica, condició de víctima de violència domèstica, situació de discapacitat legalment reconeguda, l'estat de salut, físic i psíquic, que es veu agreujat per la situació d'instabilitat residencial a què dona lloc la manca de regularització de la situació d'ocupació de l'habitatge i la consegüent impossibilitat d'accedir al subministrament elèctric), el Síndic va suggerir a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i a l'Ajuntament de Martorell la necessitat de treballar conjuntament amb la finalitat d'intentar arribar a un acord de lloguer social amb la SAREB, en el marc del conveni de cessió d'habitatges formalitzat entre la SAREB i l'AHC.

Subsidiàriament, i en cas que no fos possible arribar a un acord de lloguer social amb l'entitat propietària de l'habitatge, el Síndic va suggerir que es traslladés el cas a la Mesa d'emergències perquè en fes la valoració, i també que es dugués a terme una actuació conjunta d'ambdues administracions en la recerca d'un habitatge, en cas que la resolució de la Mesa fos favorable.

Ambdues administracions comparteixen la preocupació d'aquesta institució sobre la necessitat de trobar una solució a la situació d'exclusió residencial plantejada i informen el Síndic sobre l'inici d'actuacions de mediació amb la SAREB, amb la finalitat d'assolir un acord de cessió de l'ús de l'habitatge en favor de l'AHC que faciliti un posterior acord de lloguer social amb la persona interessada. Tot això, sens perjudici que en cas que no fos factible l'assumpció de cap acord en els termes indicats, es valorarien altres opcions com ara el reallotjament de la persona afectada en un habitatge del parc públic o, si hi manca, del parc privat, mitjançant l'aplicació del Programa 60/40, amb la valoració prèvia del cas per la Mesa d'emergències.

### Queixa 01718/2018

Una família del municipi de Badalona, que inclou dos menors d'edat, un d'ells discapacitat, planteja al Síndic la necessitat urgent d'accedir a un habitatge social, atesa la imminent pèrdua del seu habitatge habitual, com a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament.

En l'informe de l'Ajuntament de Badalona s'exposa la situació de vulnerabilitat en què es troba la família i del seguiment que duen a terme els serveis socials municipals. Tanmateix, en l'informe municipal no s'especifiquen les actuacions dutes a terme per valorar l'aparent situació d'emergència residencial i per donar-hi resposta.

En vista d'això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona el trasllat del cas a la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials en l'àmbit de l'habitatge perquè en faci una valoració, i també li recorda la necessitat de preveure i garantir el reallotjament d'urgència d'aquesta família, en el cas hipotètic que es produeixi la pèrdua de l'habitatge habitual sense que abans s'hagi pogut garantir l'accés a un habitatge assequible, i també el seu acompanyament social.

En resposta als suggeriments del Síndic, l'Ajuntament de Badalona ha informat que els serveis socials municipals han traslladat el cas a l'Oficina d'Habitatge i que, un cop aportada la documentació sol·licitada, s'ha traslladat el cas a la Mesa d'emergències. Alhora, l'Ajuntament informa de la previsió de garantir, si cal, l'allotjament temporal de la família i la cobertura de les seves necessitats.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00207/2018  
En tramitació

Anàlisi sobre la suficiència del control públic amb relació a l'ús, la cessió i la venda dels habitatges amb protecció oficial

La normativa reguladora dels habitatges amb protecció oficial impedeix l'especulació amb habitatges que han rebut subvencions públiques i que han de ser destinats a garantir el dret a l'habitatge d'aquelles persones que, altrament, no podrien accedir a un habitatge en el mercat privat. Així doncs, els habitatges protegits estan subjectes, mentre estigui vigent el termini de qualificació d'habitatge amb protecció oficial, a tota una sèrie de limitacions, tant en l'ús, com en la cessió o transmissió.

El Síndic, però, ha tingut coneixement de situacions de frau i d'actuacions indegudes amb relació a l'ús, la cessió i la venda d'habitatges amb protecció oficial.

En l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social* que el Síndic va presentar el mes de novembre de 2015 al Parlament de Catalunya ja s'advertia sobre aquesta problemàtica i sobre la necessitat d'incrementar el control públic, i es va recomanar la creació d'un servei administratiu específic per a la gestió del parc públic d'habitatges de titularitat pública que, entre d'altres, portés a terme inspeccions periòdiques per garantir que els habitatges es destinen a domicili habitual i permanent. Per seguir analitzant aquesta problemàtica, el Síndic ha obert una actuació d'ofici.

■ CONSUM





## 23. EL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC I EL BO SOCIAL

Durant el 2018 els subministraments bàsics –i, en especial, l'electricitat– han tornat a ser protagonistes de la intervenció del Síndic en l'àmbit dels serveis bàsics, universals o d'interès general. Especialment, hi ha dos elements que cal destacar a l'hora de contextualitzar les queixes que presenten les persones en aquesta matèria. En primer lloc, la progressiva electrificació de la societat fa que la qualitat del servei elèctric sigui un element cabdal, sobretot pel que fa a la garantia de continuïtat i de no-interrupció del subministrament. Al costat d'això, l'augment dels preus d'aquest subministrament bàsic en el darrer any representa un problema per a moltes persones i famílies en situació de vulnerabilitat, la qual cosa posa de manifest que el fenomen de la pobresa energètica persisteix.

**La pobresa energètica es veu accentuada per l'augment del preu de l'electricitat el darrer any**

El bo social de l'electricitat és una eina que pot ajudar en part les persones vulnerables a assumir el cost del subministrament. El 2017 el Síndic ja va apuntar que l'aprovació pel Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, d'una nova normativa reguladora la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica, comportava un procediment per gestionar el bo que era complex i confús. Així mateix, es preveia que aquesta dificultat s'agreujaria pel fet que es tractava de procediments i actuacions que havien de ser impulsats per persones vulnerables i que implicaven administracions i empreses de diversos nivells i competències.

**Percebre una pensió de viduïtat ja no és un requisit per disposar del bo social**

Malauradament, les queixes rebudes durant l'any 2018 han confirmat aquesta previsió i han posat de manifest l'exclusió del bo social elèctric de col·lectius que, com les persones perceptores de pensions de viduïtat, gaudien d'aquest ajut en la factura elèctrica segons la normativa anterior, vigent des del 2009. La necessitat de renovar la sol·licitud del bo social durant l'any 2018 a totes les persones que el tenien reconegut anteriorment també ha estat una font de queixes, especialment pels problemes que genera la tramitació de la sol·licitud davant les empreses comercialitzadores d'electricitat. A això, s'hi suma la dificultat que tenen algunes persones vulnerables per reunir i enviar tota la documentació que cal presentar a l'empresa (com ara la fotocòpia del NIF o NIE del titular i de tots els membres de la unitat familiar, incloent-hi els majors de catorze anys amb capacitat d'obrar i els menors de catorze anys que en tinguin).

**Cal informar adequadament dels tràmits per sol·licitar el bo social**

La complexitat inherent del mercat elèctric i la dificultat de la persona consumidora mitjana per entendre el paper de cadascun dels actors també afecta el bo social. Així, per exemple, el Síndic ha rebut queixes per la manca d'aplicació del bo social a persones que tenen el subministrament contractat en el mercat lliure i que no han estat informades adequadament de la necessitat que, per tenir aplicat el bo social en la factura elèctrica, s'ha de contractar prèviament el subministrament amb una empresa comercialitzadora d'últim recurs, és a dir, s'ha contractar el PVPC (preu voluntari pel petit consumidor), que és el contracte elèctric regulat.

Finalment, l'any 2018 la normativa elèctrica també ha incorporat dues novetats rellevants que permetran resoldre algunes problemàtiques que havien motivat nombroses queixes. D'acord amb la modificació introduïda pel Reial decret 897/2017, els serveis addicionals que hagin

estat contractats per la persona consumidora juntament amb el subministrament d'electricitat (com ara assegurances diverses o serveis de manteniment d'instal·lacions i electrodomèstics) s'han de rescindir alhora que el subministrament d'electricitat, llevat que la persona consumidora indiqui expressament el contrari en el moment de finalitzar el contracte.

**Les persones vulnerables pateixen més dificultats per renovar el bo social elèctric**

D'altra banda, el Reial decret llei 15/2018 ha incorporat a la legislació del sector elèctric la prohibició que les empreses comercialitzadores d'electricitat facin

publicitat no sol·licitada en visites domiciliàries sobre els seus productes, excepte en cas que la persona destinatària ho hagi sol·licitat. Les comercialitzadores elèctriques tampoc no poden fer pràctiques de contractació als domicilis dels clients de manera directa ("venda a porta freda").



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic reclama que se simplifiqui el procediment per sol·licitar el nou bo social i se'n concreti l'abast entre la població vulnerable

11:56 pm · 16 gen. 18

10 RETUITS 9 AGRADAMENTS

### Queixa 07156/2018

Aquesta queixa exemplifica les dificultats burocràtiques a què s'han d'enfrontar les persones vulnerables que volen que se'ls apliqui el bo social en les factures de l'electricitat i que el Síndic ha denunciat a bastament, especialment pel que fa a la seva sol·licitud i renovació.

En concret, en aquesta queixa es va plantejar el cas d'una persona a qui es va denegar el bo social perquè no va marcar la casella d'autorització en què la persona titular i tots els membres de la unitat familiar autoritzen tant l'empresa comercialitzadora com l'Alehores Ministeri d'Energia Turisme i Agenda Digital a comprovar el compliment del requisit de rendes previst en l'article 4 de l'ordre ministerial que desplega la regulació del bo social. La gestió de la queixa per part del Síndic va permetre detectar aquesta mancança, tot i que el promotor de la queixa es va veure obligat a tramitar novament la sol·licitud, a emplenar els formularis correctament i a presentar tota la documentació que acredita el compliment dels requisits per accedir al bo social.

### Queixa 07544/2018

La promotora de la queixa va exposar que, arran d'augmentar la potència elèctrica contractada de 0,7 kW, se li va deixar d'aplicar el bo social. El Síndic va sol·licitar informació a l'empresa Endesa, que va revisar les actuacions realitzades i va comprovar que la modificació contractual d'augment de potència es va fer dins dels terminis legals.

Alhora, l'empresa subministradora va garantir l'aplicació del bo social a la promotora de la queixa, atès que la potència contractada del seu habitatge és inferior a 10 kW i continua complint els requisits per a ser beneficiària del bo social elèctric, tal com estableix el Reial decret 897/2017.

### Queixa 07878/2018

La promotora de la queixa, de nacionalitat russa, exposa la disconformitat amb la resposta rebuda d'Endesa pel que fa a la sol·licitud del bo social, ja que se li denega perquè no aporta documentació acreditativa del seu estat civil. Un cop dutes a terme les investigacions pertinents, es van constatar mancances en la legalització de la documentació que acredita l'estat civil de la persona sol·licitant d'un altre estat (en aquest cas, Rússia).

Tenint en compte la normativa estatal sobre el reconeixement i la validesa dels documents emesos en un altre país i el fet que la normativa reguladora del bo social (Reial decret 897/2017 i Ordre ministerial ETU/943/2017) demana que s'aporti un document expedit per l'autoritat competent sobre l'estat civil de la persona sol·licitant, el Síndic va traslladar la queixa al Defensor del Poble perquè analitzés la procedència de la regulació en aquests casos.

## 24. LES PRÀCTIQUES DE COBRAMENT DE DEUTES DELS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

El Síndic ha rebut queixes per les pràctiques de gestió de cobrament de deutes de subministraments bàsics que duen a terme empreses privades (agències de recobrament), que actuen per compte d'empreses subministradores, amb relació a persones que es troben en situació de pobresa energètica. Aquestes queixes relaten assetjament telefònic, amb trucades o missatges de text, i recepció d'escrits de reclamació del deute amb l'advertiment de la interposició d'actuacions judicials o de la inclusió de les dades personals en registres de solvència econòmica.

La Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (en endavant Llei 24/2015), va suposar un pas endavant a l'hora de reconèixer el dret als subministraments bàsics a les persones i unitats familiars que es troben en situació de risc d'exclusió residencial, i també a l'hora d'establir una obligació a les administracions públiques sobre la necessitat de garantir l'exercici efectiu d'aquest dret d'accés als subministraments bàsics.

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

**Les empreses subministradores no han de cedir a terceres empreses les gestions de reclamació del deute dels consumidors vulnerables**

I encara és menys acceptable que aquestes actuacions de reclamació del deute es duguin a terme per mitjà d'agències de recobrament de deutes. Aquests casos haurien de ser valorats directament per les mateixes empreses subministradores, atenent a la situació de vulnerabilitat en què es troben aquestes persones, les quals haurien de rebre, tant per part de l'Administració com per part de les empreses subministradores, la informació i el suport necessaris per poder trobar solució a la situació de pobresa energètica en què es troben. Cal recordar que el Codi de consum de Catalunya estableix la necessitat de garantir una atenció especial i preferent envers els col·lectius especialment protegits.

Així mateix, l'Agència Catalana del Consum hauria d'iniciar actuacions d'investigació per determinar si algunes de les actuacions de les empreses subministradores o agències de cobrament de deutes envers les persones en situació de vulnerabilitat poden vulnerar els drets dels consumidors establerts en la normativa de consum.

D'altra banda, la Llei 24/2015 no només garanteix el dret d'accés als subministraments bàsics a les persones en situació de risc d'exclusió residencial, sinó que també inclou la necessitat d'aplicar els ajuts necessaris per no generar un deute a la persona o unitat familiar en risc d'exclusió residencial.

**L'Agència Catalana del Consum ha d'investigar si es vulneren els drets dels consumidors vulnerables en les gestions de cobrament de deutes**

Si bé la normativa no estableix una condonació total del deute amb relació a les persones en situació de risc d'exclusió residencial, sí que preveu l'obligació, tant amb relació a l'Administració com amb relació a les empreses subministradores, d'oferir ajuts a fons perdut o descomptes notables en la facturació.

Tanmateix, la manca de desplegament reglamentari de la Llei 24/2015 i la manca d'acords entre l'Administració i les companyies subministradores sobre quins han de ser aquests descomptes o ajuts i sobre qui ha d'assumir-los està agreujant la situació en què es troben les persones en situació de pobresa energètica, que van acumulant un deute en concepte de subministraments bàsics al qual no poden fer front.

Per això, el Síndic proposa que les empreses subministradores no cedeixin a tercers ni el deute ni les gestions de reclamació del deute generat per l'impagament dels subministraments bàsics de les persones que han acreditat degudament que es troben en una situació de risc d'exclusió residencial. Aquesta recomanació no exclou l'obligació de les empreses subministradores de supervisar l'actuació de les empreses que subcontracten per a la gestió del cobrament de deutes pendents i garantir una actuació ètica i sense males pràctiques.

### És urgent desplegar reglamentàriament la Llei 24/2015

En paral·lel, el Síndic recomana a l'Agència Catalana del Consum que iniciï les actuacions d'investigació pertinents per poder esbrinar si algunes actuacions de les empreses subministradores o les

agències de cobrament de deutes poden haver infringit la normativa de defensa dels consumidors i, per tant, haver vulnerat els seus drets, especialment tenint en compte la situació de vulnerabilitat en què es troben aquestes persones.

Finalment, el Síndic recorda que cal desplegar reglamentàriament la Llei 24/2015, quant a la necessitat de garantir ajuts a fons perdut i descomptes notables en el pagament dels subministraments bàsics a les persones en situació de risc d'exclusió residencial. El Síndic també considera que és inacceptable la demora per part de les administracions públiques i de les companyies subministradores a l'hora de formalitzar els acords o convenis corresponents que permetin garantir l'aplicació d'aquests ajuts i descomptes.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegueuges

El Síndic insta les administracions a garantir els ajuts contra la pobresa energètica previstos per llei

9:15 am · 29 nov. 2018

1 RETUITS 4 AGRADAMENTS

### Queixes 05927/2018

El promotor de la queixa disposa de l'informe d'acreditació de risc d'exclusió residencial vigent i denuncia les pràctiques assetjadores per part de les companyies de subministraments d'energia i despatxos especialitzats en recobraments de deutes d'aquestes empreses. En concret, el promotor de la queixa mostra la seva disconformitat amb aquest assetjament constant per part de les empreses de recobraments i despatxos d'advocats que subcontracten aquestes companyies per reclamar les quantitats pendents, per mitjà de trucades indiscriminades, SMS que reclamen el pagament del deute de forma urgent i cartes que adverteixen de l'inici d'un procediment judicial immediat.

Arran de les actuacions dutes a terme pel Síndic, l'empresa Endesa va rectificar la seva actuació quant a les actuacions de gestió de cobrament del deute, que han passat a ser assumides directament per Endesa i no per terceres empreses.



## 25. L'ALTA DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

L'accés al servei de subministrament d'aigua i sanejament de manera assequible és fonamental per a l'exercici del dret humà a l'aigua i al sanejament. En aquest sentit, cal recordar que el 2010 les Nacions Unides van declarar el dret a l'aigua potable i al sanejament com un dret humà essencial per al ple gaudi de la vida i de tots els drets humans, és a dir, "el dret de tothom a disposar d'aigua suficient, salubre, acceptable, accessible i assequible per a l'ús personal i domèstic".

El subministrament d'aigua potable es configura legalment com un servei públic de titularitat municipal i de prestació obligatòria. En conseqüència, és l'ajuntament de cada municipi el responsable de proveir aquest servei i de reglamentar-ne la prestació, amb independència de quina sigui la forma de gestió establerta d'acord amb la normativa vigent.

**Cal un reglament que reguli la prestació del servei municipal d'abastament d'aigua potable en què es defineixin clarament els drets i deures**

El reglament del servei, com a norma reguladora dels drets i els deures dels usuaris, esdevé una eina fonamental, que, a banda de dotar de seguretat jurídica l'administració titular del servei, actua com a garantia de les persones que en són receptores. Per això, cal que els municipis disposin d'un reglament que reguli la gestió i la prestació del servei municipal d'abastament d'aigua potable en el qual es determinin les relacions entre els diversos actors que hi intervenen, s'estableixin els drets i les obligacions bàsics de cadascuna de les parts, i també tots els altres aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals propis del servei públic. Per tant, en el reglament han de quedar

correctament definides quines són les obligacions de la persona sol·licitant o usuària del servei com a garantia de seguretat jurídica.

En aquest sentit, el Síndic ha recordat que cal facilitar l'accés al reglament, i és convenient de publicar-lo en el web municipal perquè sigui fàcilment accessible i consultable.

En algunes de les queixes rebudes referents a la contractació del servei de subministrament d'aigua ha quedat palesa la manca de regulació clara en el reglament del servei municipal d'aigua sobre qui ha de finançar el cost que comporta l'alta del servei. En aquest sentit, el Síndic ha recordat la necessitat de regular els drets i les obligacions dels usuaris o peticionaris del servei en el reglament, i que s'eviti la remissió al plec de clàusules administratives de la concessió perquè la persona consumidora pugui conèixer les seves obligacions mitjançant la consulta del reglament.

Així mateix, també s'han plantejat queixes relatives al cost que comporta l'alta i als diversos conceptes que s'exigeixen. En caràcter general, quan se sol·licita l'alta al servei de subministrament d'aigua, l'entitat subministradora lliura un pressupost per a la connexió de l'habitatge o local a la xarxa del servei de subministrament d'aigua, o bé també s'han plantejat queixes en què directament s'ha lliurat una factura en què s'inclouen els de drets de connexió de l'aigua, la instal·lació i venda del comptador i la fiança, a més de l'IVA, sense cap altra informació, ni justificació dels conceptes que es facturem.

**Cal incloure en els pressupostos o factures d'alta del servei la referència de l'aprovació dels preus que s'hi detallen**

Cal recordar que, d'acord amb els articles 123-2 i 253-2 del Codi de consum, les persones consumidores tenen dret a rebre

un pressupost en què hi ha de constar, almenys, la identitat i l'adreça del prestador, les operacions que s'han de dur a terme, l'import, el termini de validesa, la data aproximada i la durada prevista de realització del servei. En aquest sentit, el Síndic ha recordat que el pressupost ha de ser prou detallat, i cal incloure-hi la referència de l'aprovació d'aquests preus de manera clara i amb la informació del lloc on es poden consultar.

És habitual que en les factures periòdiques que s'emeten amb relació al servei de subministrament s'observin les referències normatives de cada un dels conceptes que inclou aquella factura, però, arran de les queixes rebudes, el Síndic ha observat que no succeeix el mateix en els pressupostos que es lliuren per a les altes dels subministraments, ni en les factures que s'emeten per aquell concepte. Fins i tot, ha constatat les dificultats per obtenir aquesta informació de l'entitat titular del servei i, una vegada obtinguda, per identificar de manera inequívoca cada concepte amb el preu.

**Les relacions entre prestador i usuari s'han de configurar atenent a la claredat de la informació i al principi de transparència**

En aquest sentit, el Síndic ha assenyalat que els preus i els conceptes que constin en un pressupost o factura per a l'alta al servei de subministrament d'aigua han de ser degudament aprovats per l'entitat local. En conseqüència, en algunes de les queixes tramitades, ha suggerit que es revisin cada un dels conceptes detallats en els pressupostos per comprovar que estan degudament regulats, i en cas que es confirmi la manca de regulació, que s'excloquin del pressupost o de la factura.

Finalment, cal recordar que les relacions entre el prestador del servei i la persona usuària s'han de configurar amb una atenció especial a la claredat de la informació i al principi de transparència, i cal reforçar els mecanismes d'informació a la persona consumidora per garantir-ne els drets. També cal fer èmfasi que, amb independència del model de gestió del servei que s'hagi escollit, l'ens local, com a titular del servei, i que manté les potestats de direcció, supervisió i control de la prestació del servei, ha de preservar-ne el bon funcionament, l'interès públic i els drets de les persones, tenint en compte també que la persona consumidora no té capacitat de triar companyia subministradora.

#### Queixa 03335/2017

La promotora de la queixa exposa que va enviar una sol·licitud a l'Ajuntament d'Àger en què demanava si el pressupost que li havia lliurat l'entitat subministradora per donar d'alta el servei de subministrament d'aigua al seu immoble, que considerava excessiu, s'ajustava a les tarifes acordades per l'Ajuntament amb la companyia subministradora. L'Ajuntament li va indicar l'enllaç en el qual podia consultar el reglament del servei, però no li va donar cap altra informació sobre si els preus fixats en el pressupost que s'adjuntava a la sol·licitud s'adequaven als preus aprovats i publicats o no.

El Síndic va consultar el reglament i va observar que no hi apareixen tots els conceptes a què es feia referència en el pressupost. A més, de la lectura de les tarifes regulades en el reglament i dels preus fixats en el pressupost no es podia determinar de manera inequívoca si s'havien aplicat correctament. Per això, el Síndic va suggerir, d'una banda, que es justificuessin a la persona interessada cada un dels imports expressats en el pressupost, de manera que se la informés de l'aprovació de cada una de les tarifes que s'hi detallaven; i, de l'altra, que, amb caràcter general, s'adoptessin les mesures oportunes perquè en els pressupostos que es lliurin a les persones interessades es facin constar els diversos conceptes de manera clara i hi constin justificats els preus.

**Queixa 04844/2017**

El promotor de la queixa exposa el desacord amb el pressupost lliurat per la companyia referent a la connexió al servei d'aigua d'una nau.

D'una banda, es va comprovar que el reglament del servei establia que l'ús de l'aigua és industrial quan s'utilitza en el procés productiu i, de l'altra, que l'ordenança, pel que fa als drets de connexió, no establia cap altre ús que no fos domèstic o industrial. En conseqüència, l'entitat subministradora, per confeccionar el pressupost, va aplicar els drets de connexió industrials per a totes les altes no domèstiques amb independència de si s'utilitzava l'aigua en el procés productiu o no. Per al càlcul dels drets de connexió es va tenir en compte que les hores efectives de treball d'una indústria eren 12 hores diàries, quan la promotora de la queixa havia exposat que la jornada a la nau era de 8 hores diàries i que l'aigua només la necessitaven per a ús sanitari.

Una vegada estudiat el cas plantejat, el Síndic va suggerir que: es revisessin les tarifes dels drets de connexió aprovades perquè, si s'esqueia, en els subministraments d'aigua d'ús industrial o assimilable s'establissin diferents tarifes depenent de l'ús de l'aigua i de l'activitat que s'ha de desenvolupar en l'immoble, de manera que quedessin clarament justificats els imports de les tarifes i el concepte pel qual es reclama l'import; que es revisés la factura emesa referent a l'alta de l'aigua de la nau, a fi que es tingués en compte l'horari d'obertura de la nau i que l'aigua no intervindria en cap procés de producció, i que es modifiqués l'article 20 del Reglament del servei municipal d'aigua per equiparar els usos de l'aigua als que estableix el text refós de la legislació en matèria d'aigua. Els suggeriments van ser acceptats.

**Queixa 05047/2018**

Una persona es queixa del pressupost que li ha lliurat l'entitat subministradora per donar d'alta el servei de subministrament d'aigua d'un immoble perquè considera que l'import pressupostat és excessiu.

El Síndic suggereix que es revisin els conceptes detallats en la factura que estiguin justificats i, en concret, els drets de connexió pressupostats, ja que, un cop consultades les ordenances fiscals publicades en el web municipal, no s'ha localitzat l'aprovació de la taxa pels drets de connexió. En cas que la taxa no estigui degudament regulada, el Síndic suggereix que s'anul·li de la factura. Així mateix, atès que no consta que el municipi disposi de reglament del servei municipal d'aigua, també li suggereix que dugui a terme les actuacions que siguin oportunes per valorar l'aprovació d'un reglament del servei.



## 26. LA MANCA D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS AMB RELACIÓ AL TOP MANTA

El febrer de 2016, el Síndic va presentar l'informe *El comerç irregular a la via pública*, que recollia les diverses implicacions (econòmiques, fiscals, d'ocupació de l'espai públic, de salut pública i consum, etc.) del fenomen conegut com a *top manta*. Aquest informe es va fer a l'empara de l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que determina que el Síndic de Greuges té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats de les persones que reconeixen la Constitució i l'Estatut, i amb aquesta finalitat, supervisa l'activitat de l'Administració de la Generalitat i de l'Administració local. Així, el Síndic va actuar d'ofici en constatar el creixement del fenomen en diversos municipis i la seva afectació a l'espai públic, entre d'altres.

L'informe proposava diverses actuacions a les administracions en la línia de tres conclusions principals i apuntava que aquest fenomen, si bé pot ser socialment comprensible, cal que sigui abordat per les administracions d'una manera decidida i coordinada, ja que no deixa de ser una activitat irregular en tots els aspectes: una venda de productes falsificats, de manera irregular i en espais no autoritzats per al comerç.

**Cal decisió i coordinació de totes les administracions per afrontar el fenomen del top manta**

Com a conseqüència de l'informe, les administracions especialment afectades van sol·licitar al Síndic que prenguéssin la iniciativa de convocar una reunió amb ajuntaments, Administració de la Generalitat i Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya. El Síndic així ho va fer i va convocar una reunió en data 12 de juliol de 2016.

En aquesta primera reunió, es va posar de manifest la poca coordinació entre administracions, i entre diferents serveis

que en depenen, que afectava el fenomen del top manta com a activitat irregular i els maners com a persones necessitades d'alternatives dignes. Al mateix temps, també es va manifestar la conformitat en l'anàlisi i les recomanacions i conclusions de l'informe del Síndic:

1. Les administracions públiques no han de permetre el top manta, ja que es tracta d'una activitat il·legal, més propera als entramats mafiosos que a la pobresa dels més vulnerables.
2. Cal una actuació acurada i decidida per part de les administracions públiques contra les organitzacions que importen i controlen les logístiques de distribució de productes falsificats.
3. Cal que les administracions públiques trobin, conjuntament amb els agents socials, les sortides laborals o, si escau, els recursos i les prestacions socials per als venedors del top manta que ho necessitin.

En una segona reunió que va tenir lloc el 22 de novembre de 2016, es va constatar que s'havien fet actuacions de coordinació, però no les necessàries.

**El Govern ha de treballar en un pla de xoc que garanteixi als maners la integració social i una sortida laboral digna**

De nou, un cop transcorreguts quasi dos anys de la primera reunió, i després de constatar que el fenomen del top manta no tan sols no disminuïa, sinó que, ans al contrari, s'incrementava, es va tornar a demanar que el Síndic impulsés la coordinació entre les administracions afectades, cosa que es va fer en les reunions de dates 17 de març de 2017 i 12 de juliol de 2018.

En aquestes reunions es manifesta de nou la complexitat del problema i la dificultat de posar-hi fi, quan, a més, s'ha incrementat i es constata que els maners es traslladen de les ciutats o pobles on s'actua per evitar l'activitat als llocs on la permissivitat és més evident. En les dues reunions es reitera que les

conclusions de l'informe del Síndic requereixen una clara voluntat política d'actuar.

En l'àmbit social, cal donar oportunitats de treball i acompanyament social a les persones que ho requereixin. Per tant, en opinió del Síndic, el Govern ha de treballar en un pla de xoc que garanteixi als manters la integració social i una sortida laboral digna.

Com ja s'assenyalava en l'Informe 2016, és evident que s'han de dur a terme accions coordinades contra les màfies que importen il·legalment els productes; accions per part dels cossos i les forces de seguretat que no consta que s'hagin dut a terme d'una manera sistemàtica i que són les úniques que serveixen per posar fre a les màfies.

**Cal traslladar als consumidors de forma efectiva que el top manta no s'ajusta als principis de consum responsable**

Les administracions han d'actuar amb els manters que ocupen la via pública com amb qualsevol altre ciutadà, amb els mateixos drets i les mateixes obligacions. Per tant, les administracions i els agents de l'autoritat han d'actuar per fer complir la llei en tots els aspectes (de consum, de comerç, de patents i marques, etc.). No actuar degudament és una negligència de les administracions en el deure de fer complir les lleis.

I les persones consumidores han de tenir plena consciència que adquireixen productes falsificats i que ho fan d'una manera irregular, per la qual cosa cal proposar que l'Agència Catalana del Consum i la Direcció General de Comerç destinin personal inspector en relació amb el top manta, atès que no s'ajusta ni al principi de consum responsable que recull la Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya, ni a les finalitats de la Llei 18/2017, de comerç, serveis i fires.

Per tot això, el Síndic continuarà treballant per instar les administracions públiques perquè actuïn en els termes exposats.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic reclama mesures urgents i efectives per evitar la venda irregular a la via pública

9:15 am · 12 jul. 2018

1 RETUITS 4 AGRADAMENTS



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

El Síndic constata la manca d'actuació i la permissivitat de les administracions davant el top manta i demana actuacions urgents

9:15 am · 26 oct. 2018

7 RETUITS 10 AGRADAMENTS

## 27. ACTES I COMPORTAMENTS INCÍVICS EN EL TRANSPORT PÚBLIC

El transport públic ha esdevingut un espai on diàriament es produeixen una pluralitat de fets incívics protagonitzats per algunes persones que són usuàries del servei.

Es podria dir que l'incivisme forma part d'una escala gradual que s'estén fins a la comissió d'actes delictius, i en alguns casos la frontera entre què pot ser qualificat com a acte incívic i què podria ser tipificat com a delictes és difusa. Per aquest motiu, l'incivisme i, en major mesura, els delictes es relacionen amb la seguretat, i tots dos són cares de la mateixa moneda.

Arran de queixes presentades per persones usuàries, el Síndic ha tingut coneixement dels actes incívics més freqüents. Entre els més denunciats hi ha el fet de posar els peus als seients, no cedir els seients a les persones grans, dones embarassades o gent amb problemes físics o mobilitat reduïda, seure al terra, fumar en els espais d'intercanvi, portar gossos sense morrió, no ubicar les bicicletes en els espais habilitats, escoltar música sense auriculars i portar els efectes personals d'una manera que molesti la resta de persones usuàries.

Les queixes rebudes sempre tenen un doble denominador comú: d'una banda, assenyalen uns determinats perfils com a potencialment i realment incívics; i, d'altra banda, reclamen de l'Administració i les empreses concessionàries del servei més implicació per adoptar mesures de seguretat que permetin reduir al màxim la comissió d'aquests tipus d'actes.

**En el transport públic es produeixen actes i comportaments incívics amb més o menys intensitat**

Dins dels comportaments incívics esmentats anteriorment, n'hi ha dos que, pel seu caràcter més evident i objectiu, requereixen una menció especial, com ara

el fet de portar gossos sense morrió i el transport de bicicletes.

Les condicions generals d'utilització del servei de Rodalies de Catalunya, Transports Metropolitans de Barcelona i de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya permeten el transport d'animals domèstics de manera gratuïta, sempre que l'ocupació dels vehicles ho permeti. Tot i així, han d'anar sota custòdia de la persona usuària, que serà responsable dels danys que puguin ocasionar a la resta de viatgers.

Concretament, els gossos han de portar morrió i han d'estar subjectes en tot moment amb corretja, i la persona que els porta ha de garantir que els animals estiguin identificats en els registres municipals corresponents. Els gossos pigall i els que són utilitzats per personal de seguretat privada tenen autorització per viatjar sense cap tipus de limitacions.

**El morrió i la corretja són imprescindibles per portar gossos als transports públics**

Pel que fa al transport de bicicletes, les condicions dels diversos mitjans de transport varia. En el cas de Rodalies de Catalunya i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, es poden transportar bicicletes de manera gratuïta sempre que l'ocupació dels trens ho permeti. Les bicicletes no plegables s'hauran d'ubicar en un espai degudament reservat i senyalitzat. Les bicicletes plegables són considerades equipatge de mà i, per tant, han d'estar sota custòdia de la persona usuària, a l'efecte de garantir la seguretat i la comoditat de la resta de viatgers. Les condicions generals d'utilització de Transports Metropolitans de Barcelona permeten el transport de bicicletes plegables, degudament plegades, sense cap tipus de restricció, tant als autobusos com al metro.

En canvi, sí que hi ha restriccions pel que fa a les bicicletes no plegables. Als autobusos no hi està permès transportar-les, i al metro, tot i que es poden transportar, s'han fixat dies i franges horàries en què es prohibeix transportar-les.

Els suggeriments que ha fet el Síndic a l'Administració, i, més concretament, a les empreses concessionàries dels mitjans de transport públic sempre s'han adreçat en dues direccions: d'una banda, mantenir una constant inversió en campanyes d'informació, rebuig i denúncia davant actuacions i comportaments incívics; i, de l'altra, augmentar la presència del personal de seguretat, degudament format i amb eines necessàries per evitar les molèsties que puguin causar aquests comportaments a la resta de viatgers.

**L'espai públic ha de poder ser compartit per les persones usuàries del servei en condicions d'igualtat**

Malgrat que l'Administració i les empreses accepten els suggeriments adreçats en aquest sentit, sovint al·ludeixen motius d'índole econòmica i material que dificulten la implementació de mesures destinades a erradicar els comportaments incívics.

Per aquest motiu, el Síndic insisteix en la necessitat de fer una anàlisi a fons de la situació, determinar els trajectes, horaris i llocs conflictius, amb l'objectiu d'ampliar i de reforçar els serveis de seguretat en els espais o les circumstàncies en què inicialment es pugui preveure una major incidència de fets incívics, ja que el fet de gaudir d'un viatge segur i tranquil ha de ser un bé i un dret compartit per tots els actors.

## ACTUACIONS D'OFICI

### AO 00053/2018 Finalitzada

#### Actuació d'ofici per analitzar els motius de l'increment de la tarifa de l'aigua per part d'Aigües Ter-Llobregat

El Síndic va tenir coneixement que el Consell d'Administració de l'Agència Catalana de l'Aigua havia acordat el 28 de desembre de 2017 incrementar en un 11,8% la tarifa del servei d'abastament d'aigua en alta que subministra Aigües Ter-Llobregat. Per aquest motiu, i atès que el subministrament d'aigua és un servei de caràcter essencial i necessari per a la vida quotidiana, es va obrir una actuació d'ofici per analitzar els motius d'aquest increment i la repercussió que tindrà en el consumidor final.

Posteriorment, però, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat de la decisió de mantenir el règim tarifari de l'any 2017, amb efectes des de l'1 de gener de 2018, fins que no s'aprovi la nova tarifa que ha d'aplicar l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

### AO 00069/2018 Finalitzada

#### Actuació d'ofici relativa al tall de subministrament d'aigua i electricitat en una finca de Tarragona

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici a fi d'analitzar el tall en el subministrament d'aigua en una finca de Tarragona. Sembla que les persones que residien a la finca pagaven les quotes del servei d'abastament d'aigua directament a l'administrador de la finca, i aquest no les satisfieia a la companyia subministradora. També consta que la finca no té subministrament d'energia elèctrica en els espais comuns des de fa més de cinc anys.

L'Ajuntament va informar que la suspensió del subministrament d'aigua s'havia produït per una acumulació de deute de la comunitat que no s'havia pagat tot i haver-se reclamat. La companyia distribuïdora va plantejar la possibilitat de fer el pagament parcial del deute, amb el compromís de pagar la resta a terminis. Tot i això, la comunitat no ha fet cap actuació per assumir aquest deute. Atès que no consta que la persona titular del contracte estigui en situació de vulnerabilitat, la companyia considera que ha actuat d'acord amb el que estableixen el Reglament de servei d'aigua de Tarragona i la Llei 24/2015 de pobresa energètica.

Pel que fa al subministrament elèctric, l'empresa distribuïdora va informar que l'any 2010 s'havia donat de baixa el subministrament de les zones comunes d'aquesta finca per impagament. Amb posterioritat, no s'ha fet cap sol·licitud de contractació del subministrament elèctric en aquesta finca.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va donar per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

**AO 00078/2018**  
**Finalitzada**
**Actuació d'ofici relativa a la regulació d'una tarifa especial per a supòsits de fuga al municipi de Sant Vicenç de Montalt**

Al Síndic no li consta que a Sant Vicenç de Montalt hi hagi regulada una tarifa per a casos de fuga en les instal·lacions interiors de l'abonat, ni consta que estigui prevista cap bonificació ni cap tractament especial per a aquests supòsits en el Reglament del servei municipal de subministrament d'aigua penjat a la web de Sorea. Així, quan un consum elevat no ha estat voluntari sinó fruit d'una fuga fortuïta a la xarxa individual de l'usuari, la penalització del consum amb un preu superior perd el sentit i, per tant, el Síndic considera que aquest consum excessiu s'hauria de facturar de forma bonificada amb relació a les tarifes establertes.

Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt, d'una banda, que valorés regular un tractament tarifari excepcional en els supòsits de fuga per cas fortuït; i, de l'altra, que l'informés sobre l'aprovació del reglament del servei municipal d'aigua i que adoptés les mesures oportunes per publicar a la web municipal tant el reglament com les tarifes aprovades.

Posteriorment, l'Ajuntament va informar que el maig de 2017 Sorea havia presentat una tarifa de fuga que des d'aleshores també s'aplica a l'excés de consum respecte als mateixos períodes dels anys anteriors. També va informar que el Reglament del servei data de l'any 1992 i està publicat a la pàgina web de Sorea, i que, en resposta al suggeriment del Síndic, s'ha publicat a la web de l'Ajuntament tant el Reglament com les tarifes vigents aprovades.

**AO 00081/2018**  
**Finalitzada**
**Actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques i les empreses afectades en relació amb una incidència ocorreguda a la línia de Rodalies R16**

El Síndic ha tingut coneixement que el dia 2 d'abril de 2018 el tren de la línia R16 que feia el trajecte Tortosa-Barcelona va sortir amb la meitat dels vagons habituals. L'acumulació de persones a dins dels vagons i la quantitat de persones que es trobaven a les andanes de les estacions van provocar retards en el servei, i molt usuaris no van poder accedir al tren.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que amb motiu del període de Setmana Santa els serveis de Rodalies es van reforçar amb més de 10.000 places als trens regionals de les línies R15 i R16. Concretament el dia 2 d'abril, i per l'experiència d'anys anteriors, es van reforçar els trens que tenien l'hora de sortida a la tarda. Tanmateix, es va produir un fet excepcional i els viatgers que volien tornar a Barcelona es van acumular al matí. No obstant això, en vista de la gran afluència de viatgers, Renfe va programar un tren especial que va circular des de Cambrils.



**AO 00138/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'anàlisi de les pràctiques de gestió de cobrament del deute per part d'empreses subministradores amb relació a persones en situació de pobresa energètica**

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que es troben en situació de risc d'exclusió residencial i estan sent objecte d'una persecució per part d'empreses privades que actuen per compte d'empreses subministradores en reclamació d'un deute energètic que, tal com han acreditat els serveis socials, aquestes persones no poden assumir per raó de la seva situació de precarietat econòmica.

El Síndic entén que no és acceptable que una persona que es troba en situació de pobresa energètica es vegi sotmesa a una actuació de reclamació d'un deute en concepte de subministraments bàsics per part d'una empresa subministradora, quan aquesta empresa és plenament coneixedora de la situació de risc d'exclusió residencial. Per tant, ha fet diversos suggeriments al Departament d'Empresa i Coneixement, a Endesa i a Naturgy, entre els quals destaca que no se cedeixi a tercers ni el deute ni les gestions de reclamació del deute generat per l'impagament dels subministraments bàsics de les persones que hagin acreditat degudament trobar-se en una situació de risc d'exclusió residencial, i que se supervisi i investigui l'actuació de les empreses subcontractades de manera que garanteixin una actuació ètica i sense males pràctiques.

**AO 00143/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a esclavissaments de terres i despreniments de roques sobre carreteres**

Arran dels diversos casos d'esclavissades de terres i despreniments de roques sobre carreteres catalanes que s'han produït durant l'any 2018, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques per garantir la seguretat de les persones usuàries de les carreteres.

Per això, ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'informi sobre la valoració que fa de les causes que han produït les esclavissades i els despreniments i sobre les actuacions que s'han dut a terme o estan previstes per gestionar aquest risc a les infraestructures viàries i ferroviàries que són titularitat de la Generalitat de Catalunya, especialment en aquelles que tenen més volum de trànsit.

**AO 00144/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la finalització de les concessions sobre autopistes de peatge a Catalunya**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar com es garantirà la qualitat del servei i el manteniment de les autopistes de peatge catalanes una vegada finalitzin les concessions de titularitat.

Cal tenir en compte que l'any 2019 i l'any 2021 finalitza la concessió de titularitat estatal sobre un tram de l'autopista AP-7 i sobre diversos trams de l'AP-7 i de l'AP-2, respectivament. El 2021 també finalitzen les concessions de titularitat de la Generalitat de Catalunya sobre diversos trams de les autopistes C-32 i C-33. Recentment, a més, el Síndic ha tingut coneixement de la voluntat del Ministeri de Foment de retirar els peatges de les autopistes en finalitzar les concessions respectives.

**AO 00158/2018**  
Finalitzada

**Seguiment de les recomanacions de l'Informe sobre el comerç irregular a la via pública, presentat al Parlament el febrer de 2016**

El mes de febrer de 2016 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'Informe sobre el comerç irregular a la via pública, que analitzava el fenomen conegut com a *top manta* i contenia un seguit de recomanacions a les administracions públiques per abordar un fet que té múltiples implicacions: socials, de consum, econòmiques, etc. L'informe proposava diverses actuacions a les administracions i apuntava que aquest fenomen ha de ser abordat d'una manera decidida i coordinada, ja que no deixa de ser una activitat irregular.

Després de diverses reunions impulsades per la institució a petició d'alguns ajuntaments especialment afectats, el Síndic s'ha mostrat crític amb l'aparent manca de voluntat per solucionar aquesta situació, i ha instat les administracions a posar fi a la seva manca d'actuació. Les administracions i els agents de l'autoritat han d'actuar per fer complir la llei en tots els aspectes (de consum, de comerç, de patents i marques, etc.). No actuar degudament és una negligència de les administracions en el deure de fer complir les lleis.

Per la seva banda, les persones consumidores han de prendre consciència que estan adquirint productes falsificats i que ho estant fent d'una manera irregular. En aquest sentit, el Síndic considera que cal proposar que l'Agència Catalana del Consum i altres organismes destinin personal inspector a denunciar les persones que adquireixen productes al top manta.

**AO 00164/2018**  
En tramitació

**Anàlisi de la vaga del sector del taxi per la suspensió del nou reglament de l'AMB que regula les llicències de vehicles amb conductor, el qual limitava l'actuació de companyies com Cabify i Uber**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la vaga indefinida del sector del taxi a la ciutat de Barcelona, fomentada per la suspensió de manera cautelar per part del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya del Reglament elaborat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), i les conseqüències que deriven d'aquesta mobilització, tant per als vaguistes com per a les persones usuàries del servei i la resta de persones afectades.

Aquesta institució entén que el dret de vaga és un dels drets bàsics i fonamentals de les persones treballadores per defensar els seus interessos legítims. No obstant això, en l'exercici del dret de vaga es poden veure afectats els drets fonamentals de terceres persones, com ara el dret a la lliure circulació, a la lliure ocupació de l'espai públic i a la lliure competència.



**AO 00167/2018**  
En tramitació

**Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb els problemes que pateixen les persones usuàries d'algunes aerolínies a l'aeroport de Barcelona - el Prat**

L'estiu de 2018 es van produir nombroses incidències a l'aeroport de Barcelona - el Prat, principalment derivades de la mala gestió d'algunes aerolínies, en especial Vueling i Ryanair. Algunes de les causes d'aquesta situació han estat les vagues de les tripulacions d'aquestes aerolínies i del personal controlador aeri en altres estats de la Unió Europea.

Per tot això, el Síndic va obrir una actuació d'ofici a fi d'analitzar quina ha estat l'actuació de les administracions públiques competents en defensa dels drets de les persones consumidores afectades pels problemes de les aerolínies.

**AO 00212/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la informació que consta en les factures d'aigua de la Vall de Boí**

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones disconformes amb l'increment de les factures d'aigua a la Vall de Boí. Després d'estudiar aquest assumpte, el Síndic va concloure que, si bé les factures eren correctes, la informació que s'hi feia constar era poc entenedora. Per tant, va suggerir a l'Ajuntament de la Vall de Boí que adoptés les mesures oportunes perquè la informació que es fa constar en les factures fos més clara, i que inclogués l'aprovació de les tarifes que s'apliquen i on es poden consultar.

L'Ajuntament va instar l'Organisme de Recaptació de la Diputació de Lleida a modificar el model de factura, però tenint en compte que s'han rebut noves queixes per la mateixa qüestió, el Síndic no considera que la informació que consta en la factura d'aigua sigui suficientment clara. Per tot això, ha obert una actuació d'ofici a fi d'estudiar quines altres mesures cal adoptar perquè les factures d'aigua que s'emetin siguin entenedores.

**AO 00225/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a l'accident ferroviari que va tenir lloc a Vacarisses el novembre de 2018**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques en relació amb l'accident pel descarrilament d'un tren a Vacarisses, en què va morir una persona i una quarantena van resultar ferides de diversa consideració.

AO 00234/2018  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la regulació d'una tarifa especial per a supòsits de fuga al municipi de Sant Pere de Ribes**

Atès que no consta que en el Reglament del servei municipal de subministrament d'aigua de Sant Pere de Ribes hi hagi regulat un tractament especial per a supòsits de fuga fortuïta en les instal·lacions interiors de l'abonat, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

El Síndic considera que quan el consum elevat no ha estat voluntari sinó fruit d'una fuga fortuïta a la xarxa individual de l'usuari, la penalització del consum amb un preu superior perd el sentit i, per tant, aquest consum excessiu s'hauria de facturar de manera bonificada amb relació a les tarifes establertes.

Per tot això, s'ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes que valori la possibilitat de regular en el Reglament del servei un tractament tarifari excepcional per als supòsits de fuga per cas fortuït.

## ■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**



## 28. SUÏCIDIS ALS CENTRES PENITENCIARIS DE CATALUNYA

L'article 3.4 de la Llei orgànica general penitenciària és taxatiu en relació amb l'obligació que estableix per a l'Administració penitenciària: “vetllar per la vida, la integritat i la salut dels interns”. D'acord amb la literalitat del precepte, la dinàmica administrativa posa en marxa tot un ventall d'actuacions adreçades a complir el manament legislatiu. Les més bàsiques fan referència a tot allò relatiu a l'alimentació de les persones preses i les condicions higièniques i al manteniment dels centres penitenciaris.

No obstant això, l'àmbit en el qual el compliment d'aquest manament és més complicat és el referent a l'evitació dels suïcidis a la presó. El suïcidi és un greu problema de salut pública que comporta un patiment important de la mateixa persona suïcida i de les seves famílies.

Segons un estudi publicat per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) l'any 2000, al món es van suïcidar al voltant d'un milió de persones, quasi la meitat de les morts violentes. La taxa de suïcidis ascendeix a 16/100.000 habitants, i és més freqüent a Europa i Àsia. A Europa, la taxa és d'un 20%; a l'Estat espanyol, d'un 8,3%, i a Catalunya, d'un 7,9%.

En l'àmbit penitenciar, aquesta prevalença augmenta considerablement. Així, segons les dades aportades pel Consell d'Europa, l'any 2004 la taxa de suïcidis dins de la presó va ser de 88/100.000. A les presons de l'Estat espanyol, la taxa l'any 2003 va ser de 60/100.000.

Segons dades de l'IDESCAT, l'any 2017 es van produir a les presons catalanes 41 baixes per defunció (38 homes i 3 dones), entre preventius i penats. D'aquestes baixes, segons dades del Departament de Justícia fins al setembre de 2017, 7 eren suïcidis.

**El suïcidi és un greu problema de salut pública**

Totes les morts van tenir lloc dins les cel·les respectives i les persones preses que les van protagonitzar estaven en situació de segon grau de tractament penitenciar (règim de vida ordinari), si bé dues estaven en règim d'aïllament. Segons afirmacions de la consellera de justícia en compareixença parlamentària, tots els suïcidis es van produir per anòxia encefàlica per compressió de caròtides per penjament.

De les set persones, dues eren dones del Centre Penitenciar Brians 1, una de les quals es trobava a la infermeria. La prevalença del suïcidi entre les dones privades de llibertat ha estat, per tant, molt superior a la dels homes, en proporció al nombre total de dones preses. Pel que fa als homes, n'hi havia un en situació d'aïllament provisional al Centre Penitenciar Quatre Camins; un en aplicació de mesura cautelar (article 243 del Reglament penitenciar) al Centre Penitenciar Brians 1; dos al Departament d'Ingressos de Brians 1; un a la infermeria de Brians 2 i un altre a la quarta galeria del Centre Penitenciar d'Homes de Barcelona.

El factor d'encarcerament constitueix, doncs, una causa comuna de mort a la presó que porta a qüestionar la responsabilitat dels diversos professionals que hi intervenen. Si bé cap organització ni cap programa de treball pot resultar infal·lible a l'hora d'evitar la mort decidida i voluntària d'una persona, els estudis demostren que es pot prevenir en la mesura que s'identifiquin els factors de risc i les variables, intrínseques i extrínseques de la persona, que faciliten l'acte o hi predisposen, molt especialment durant els primers dies o setmanes de l'ingrés i en persones especialment susceptibles per les seves característiques psíquiques i socials.

Alhora, els mateixos estudis alerten de la vulnerabilitat especial en què es troben les persones preses als mòduls d'aïllament i, concretament, les que tenen algun tipus de patologia mental o antecedent psiquiàtric.

D'ençà del suïcidi, l'any 2015, d'una interna que estava en aïllament a la presó de Brians 1 i que havia denunciat en les seves comunicacions suposats abusos per part de les funcionàries del centre es van impulsar canvis en el si del Departament

de Justícia. La pressió d'entitats de defensa dels drets humans i la publicació del cas en diversos mitjans de comunicació van portar a la creació d'un grup de treball al Parlament de Catalunya per debatre l'aïllament a la presó. Després de la compareixença de diversos experts, es va decidir revisar a fons el protocol que regula els mòduls d'aïllament. Entre els objectius hi havia reduir al mínim necessari la durada de l'aplicació del règim d'aïllament.

### **L'empresonament constitueix una causa comuna de mort a la presó**

Al mateix temps es va conèixer l'existència d'una auditoria interna que havia fet la Direcció General de Serveis Penitenciaris, que si bé no feia referència a les morts a presó, sí que feia una descripció sobre les condicions en què es troben aquests mòduls.

De llavors ençà tant el Síndic com el Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura fan un seguiment especial en l'avaluació de les condicions de vida d'aquests mòduls i dels règims de vida en aïllament, i concretament quan s'hi produeix alguna mort.

Durant l'any 2018, aquesta institució ha tingut coneixement de, com a mínim, tres suïcidis més, dues dones i un home, respecte dels quals s'han obert actuacions d'ofici, tot i que és probable que se n'hagi produït alguna més en el moment de presentació d'aquest informe.

Si bé dues de les actuacions d'ofici encara estan en fase d'estudi, és rellevant posar de manifest que una fa referència al cas d'una dona que va arribar a estar en aïllament 74 dies seguits. I, malgrat els antecedents que tenia, no se li havia aplicat el protocol de prevenció de suïcidis. Segons fonts del Departament de Salut, els professionals clínics que la van atendre van avaluar els seus problemes i no van constatar ideació autolítica elaborada ni necessitat d'un règim de vida especial. Amb tot, a banda de les diligències judicials

obertes, el Síndic té pendent emetre tota la documentació relativa al cas i emetre la resolució oportuna.

En aquests casos, el Departament de Salut està treballant l'abordatge de la malaltia mental en cas d'aïllament dins el centre penitenciar, però les visites als centres penitenciaris posen de manifest que encara ara hi ha persones en aquestes situacions d'aïllament que no haurien de ser-hi.

### **Les persones preses als mòduls d'aïllament presenten una vulnerabilitat especial**

L'estudi del cas d'una dona que s'havia suïcidat a la infermeria de Brians 1, l'any 2017, posava de manifest que no hi va haver una aplicació ajustada del protocol d'actuació davant la conducta amb risc autolític que presentava la interna i que es van passar per alt algunes de les normes relacionades amb l'abordatge de la conducta suïcida i la gestió del període en què la dona va romandre a la infermeria.

Per tot això, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que posés a disposició del Servei d'Inspecció de la Direcció General de Serveis Penitenciaris els antecedents i l'expedient relatiu a aquest cas i que es donessin les indicacions oportunes perquè les direccions dels centres penitenciaris fossin rigoroses en el compliment dels programes de prevenció de suïcidis, amb l'objectiu de garantir al màxim la protecció dels drets fonamentals de les persones sotmeses a aquestes mesures.

### **Les direccions dels centres penitenciaris han de ser rigoroses en el compliment dels programes de prevenció de suïcidis**

Així mateix, el Síndic també demanava que s'estudiés incorporar un nou apartat en el

protocol de prevenció de suïcidis relatiu a l'atenció i el tractament psicològic a les persones internes que així ho requereixin davant fets com els descrits en aquest cas.

Pel que fa al primer suggeriment, el Departament de Justícia va informar que el Servei d'Inspecció de la Direcció General de Serveis Penitenciaris ja obre expedients d'informació reservada d'ofici en els casos de suïcidi i que es coneixen els protocols d'actuació que se segueixen als centres penitenciaris. No obstant això, no es té constància que el Servei d'Inspecció hagi conclòs l'existència cap irregularitat.

En relació amb el segon suggeriment, va informar que després de l'estiu entraria en vigor un nou programa marc de prevenció de suïcidis, que inclou un nou apartat relatiu a l'atenció i el tractament psicològic a les persones internes que així ho requereixin. També es va facilitar informació sobre el nou programa d'intervenció grupal psicoeducativa per a la prevenció de conductes autolesives en el medi penitenciari que s'ha elaborat (programa N'VIU).

## 29. DENEGACIÓ DE PERMISOS PENITENCIARIS A PERSONES ESTRANGERES EN SITUACIÓ IRREGULAR

Enguany un dels objectes de queixa més habituals pel que fa a l'àmbit penitenciar ha estat l'accés al gaudi de permisos penitenciaris de segon i tercer grau de tractament.

La normativa penitenciària preveu que es poden concedir permisos de sortida com a preparació de la vida en llibertat, amb l'informe previ de l'equip tècnic, a les persones condemnades de segon o tercer grau, respectivament, sempre que hagin extingit la quarta part de la condemna i no observin mala conducta.

Per tant, la concessió dels permisos ordinaris requereix bàsicament tres requisits objectius: (1) classificació en segon o tercer grau, (2) extinció de la primera quarta part de la condemna i (3) bona conducta penitenciària. Aquest últim requisit es compleix amb la comprovació d'absència d'expedients disciplinaris pendents de cancel·lació.

Juntament amb aquests requisits de caràcter objectiu, les previsions de l'article 156 del Reglament penitenciar permeten identificar altres requisits, de naturalesa subjectiva, la concurrència dels quals també és necessària per a la concessió de permisos. Els requisits subjectius són: (1) comissió improbable de nous delictes, (2) trencament improbable de condemna i (3) manca de repercussió negativa de la sortida en relació amb el programa de tractament pautat.

**La concessió de permisos requereix la concurrència del compliment dels requisits objectius i subjectius**

És evident que la comprovació dels requisits subjectius presenta més dificultats que l'acreditació dels requisits

objectius, atès que reclama un judici de futur, un pronòstic la fiabilitat del qual és, òbviament, molt inferior a la constatació de la classificació, del temps de pena complerta i, en menor mesura, de la bona conducta penitenciària. En aquest pronòstic s'hauran de prendre en consideració diverses variables, com ara les circumstàncies personals i psicològiques de la persona interna, problemes d'addicció, antecedents delictius, precedents de trencament de condemna, causes pendents, suport familiar o econòmic, temps transcorregut des de l'ingrés a la presó i temps restant per aconseguir la llibertat condicional, trajectòria penitenciària, participació en activitats del centre, ús d'eventuals permisos anteriors, etc.

Per orientar aquest judici, és especialment rellevant l'informe preceptiu de l'equip multidisciplinari que assenyala l'article 156 del Reglament, en preveure que serà desfavorable quan, per la peculiar trajectòria delictiva, la personalitat anòmala de l'intern o per l'existència de variables qualitatives desfavorables, resulti probable el trencament de la condemna, la comissió de nous delictes o una repercussió negativa de la sortida des de la perspectiva de la preparació per a la vida en llibertat o del seu programa de tractament individualitzat.

Sens perjudici de la necessària concurrència dels requisits exposats, no s'ha d'ignorar que, com recorda la Sentència del Tribunal Constitucional 115/2003, de 16 de juny, la possibilitat de concedir permisos es connecta amb una de les finalitats essencials de la pena privativa de llibertat, que és la reeducació i reinserció social, i s'integra en el sistema progressiu i forma part del tractament. I encara que s'hagi afirmat que l'article 25.2 de la Constitució no conté un dret fonamental –sinó un manament al legislador– per orientar la política penal i penitenciària, això no significa que es pugui desconèixer en l'aplicació de les lleis, i menys encara quan el legislador, complint amb el manament de la Constitució, estableix diversos mecanismes i institucions en la legislació encaminats precisament a garantir l'orientació resocialitzadora i a facilitar la preparació de la vida en llibertat, com ara, entre d'altres, la concessió de permisos.



## Els permisos penitenciaris són elements fonamentals del tractament

Alhora, aquesta ineludible congruència de la institució dels permisos amb les finalitats constitucionals de la pena no és suficient per conferir-los la categoria de dret subjectiu, i menys de dret fonamental, de manera que tot allò relacionat amb els permisos de sortida és una qüestió situada essencialment en el terreny de l'aplicació de la legalitat ordinària. Això no exclou, per descomptat, el reconeixement del fet que als interns els assisteix almenys un interès legítim en l'obtenció de permisos, sempre que concorrin els requisits i altres circumstàncies a què se supedita la concessió.

També és la mateixa doctrina constitucional que imposa determinades cauteles que evitin una concessió automàtica una vegada constatat el compliment dels requisits objectius. Per això, no és suficient que concorrin els requisits objectius, sinó que no s'han de donar altres circumstàncies que desaconsellin la denegació, en vista de la pertorbació que poden ocasionar en relació amb les finalitats exposades anteriorment.

Tampoc no s'ha d'oblidar, com assenyala la Sentència del Tribunal Constitucional 299/2005, de 21 de novembre, que l'article 25.2 de la Constitució no estableix que la reinserció i la reeducació siguin les úniques finalitats legítimes de les penes privatives de llibertat ni, per tant, que s'hagi de considerar contrària a la Constitució l'aplicació d'una pena que pugui no respondre exclusivament a aquesta finalitat.

Com es pot constatar, la normativa que regula l'accés als permisos no ha previst especialitats diferents per a persones estrangeres –amb documentació en regla o sense–, i les recomanacions internacionals fan èmfasi que l'accés als permisos ordinaris s'ha de donar sense cap tipus de discriminació.

Per tant, l'estrangeria, en si mateixa, no pot ser un fonament per a la denegació de permisos, atès que col·lidiria amb els principis que recull l'article 13 de la Constitució, principis que són projectats en la normativa penitenciària, quan estableix que l'activitat penitenciària s'ha d'exercir respectant la personalitat i els drets i interessos legítims dels interns no afectats per la condemna, sense que hi pugui prevaler cap discriminació per raó de raça, sexe, religió, opinió, nacionalitat o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

## L'estrangeria no pot fonamentar la denegació de permisos

Un altre argument utilitzat per a la denegació de permisos d'interns estrangers sense documentació legal és la incoació d'un procediment administratiu d'expulsió. En aquest sentit, el gaudi del permís ordinari és eteri, atès que no compleix la finalitat que li és pròpia, que és servir al coneixement i l'adaptació al mitjà al qual ha de retornar un cop assolit el llicenciament definitiu.

Aquest criteri, però, tampoc no pot servir perquè l'amenaça d'expulsió, almenys de manera immediata, és molt relativa, i les possibilitats reals de trencament de condemna per evitar l'expulsió, si es té en compte el grau d'arrelament familiar, juntament amb el fet que moltes persones ja no tenen cap mena d'arrelament al país d'origen, també són relatives. Per tant, fora bo incidir en les mesures de control per garantir-ne un bon ús.

Malgrat que la Circular 1/2013, de modificació de la Circular 1/2011, sobre estrangeria als centres penitenciaris de Catalunya, considera lògica la denegació en la concessió de permisos a persones estrangeres indocumentades o que es neguin a ser documentades o de qui s'hagi resolt l'expulsió en ordre judicial o administrativa per l'alt risc de trencament de condemna, també en possibilita l'aprovació després d'haver analitzat i estudiat de manera qualificada les variables que garanteixin un bon ús del permís per part d'aquestes persones.

### Les noves mesures de control han de possibilitar un augment de l'aprovació de permisos a persones estrangeres en situació irregular

Les variables a què s'ha de fer referència per garantir l'èxit del gaudi del permís són, principalment, la bona evolució en el programa de tractament individualitzat, amb l'assoliment dels objectius fixats, i

disposar d'un arrelament al territori, ja sigui en forma de vinculació familiar o referent extern qualificat.

El Síndic advoca que l'Administració penitenciària s'encamini envers aquesta interpretació més àmplia de la normativa i, amb l'adopció de les cauteles necessàries, tendeixi a l'aprovació de permisos ordinaris dels interns en situació irregular, d'una banda, per garantir la no-discriminació en el gaudi dels beneficis; i, de l'altra, per fer efectiu el principi de reinserció i rehabilitació social de les persones penades.

#### Queixa 06624/2018

La queixa fa referència a un intern ingressat al Centre Penitenciari Brians 2 que demanava poder gaudir de permisos ordinaris de segon grau. L'intern estava en situació administrativa irregular. Inicialment, les propostes de permisos que sol·licitava l'intern van ser denegades per manca de bona conducta, atès que tenia expedients disciplinaris pendents de cancel·lació.

Tot i així, la Junta de Tractament del Centre Penitenciari Brians 2 li va aprovar un programa de tractament individualitzat, en què s'establia una temporalització en l'obtenció de beneficis penitenciaris en forma de permisos. En aquest sentit, malgrat la situació administrativa irregular, s'estableix l'inici del gaudi de permisos a partir del tercer trimestre de l'any 2019, sempre que la resta de variables que incideixen en la valoració dels permisos es mantinguin favorables.

### 30. SEGURETAT CIUTADANA ALS BARRIS I POBLES DE CATALUNYA

La seguretat ciutadana és l'acció integrada que desenvolupa l'Administració amb la col·laboració de la ciutadania per assegurar la convivència pacífica, l'erradicació de la violència, l'ús pacífic i ordenat de l'espai públic, i, en general, l'evitació de la comissió d'actes delictius.

La seguretat ciutadana, però, no es pot reduir a un problema d'ordre públic i de mesures per evitar el delictes. La seguretat és un concepte més ampli que incorpora tots els serveis que operen per salvaguardar la cura i el benestar de les persones: serveis socials, educatius, medioambientals, policials, etc. És a dir, comprèn totes les condicions bàsiques que permeten a les persones gaudir del seu benestar i la seva dignitat, i la funció de l'Administració és garantir que els puguin gaudir.

Una part important de les queixes rebudes en matèria de seguretat ciutadana les han presentat persones o associacions veïnals amb relació a la inoperància policial i la percepció d'inseguretat ciutadana del barri on viuen.

**Les persones tenen un paper fonamental en la dinamització i la seguretat dels barris on viuen perquè són qui els coneixen millor**

Tot i que les queixes rebudes fan referència a barris de municipis diferents, versen principalment sobre la inoperància policial i la manca de resposta dels ajuntaments implicats en temes d'incivisme, brutícia al carrer, destrucció d'immobles i mobiliari urbà, sorolls que impedeixen el descans nocturn, consum de tòxics i baralles protagonitzades per determinats grups de persones.

En tots els casos, el Síndic s'ha adreçat a l'Administració per demanar informació amb relació a les qüestions plantejades per

les persones interessades. En alguns casos, la resposta de l'Administració ha estat suficient perquè s'ha pogut observar que, tot i la problemàtica plantejada, no s'estan escatimant recursos i esforços per garantir els serveis i la seguretat dels barris afectats.

És important destacar que les respostes dels diversos ajuntaments demostren que el punt de partida no és una actuació sancionadora o punitiva, sinó que, un cop detectat el problema, s'intenta el diàleg entre les parts, la intervenció institucional en la recerca de solucions i una actuació coordinada per intentar aconseguir el màxim consens social.

En aquest sentit, s'ha pogut constatar que les solucions que apliquen les administracions no només són un increment dels patrullatges policials i actuacions puntuals per resoldre problemes concrets, sinó intervencions amb les persones interessades afectades i amb les persones que estan al carrer per iniciar una mediació.

En altres casos, l'adopció de mesures per part de l'Administració ha estat posterior a la intervenció d'aquesta institució, i després de la sol·licitud d'informació, l'Administració ha pogut detectar la problemàtica plantejada i ha adoptat mesures com ara l'augment de la presència policial a la zona, la coordinació entre els Mossos d'Esquadra i la policia local, la revisió del servei de neteja de la zona, la posada en funcionament d'un pla d'oci nocturn amb un equip de mediadors experts en resolució de conflictes o la millora de l'enllumenat públic.

**La seguretat no només va lligada a l'ordre públic, sinó a una visió social i integradora que cerca la convivència i el benestar**

Per tant, i a mode de conclusió, cal assenyalar que les administracions públiques, responsables i encarregades de vetllar per la seguretat de les persones a fi de garantir la seguretat ciutadana, han d'actuar de manera coordinada en la

resolució dels problemes que genera la convivència ciutadana i han de possibilitar la solució dels conflictes fomentant la participació ciutadana.

El fet d'involucrar al màxim la ciutadania en la resolució dels conflictes implica incorporar processos de reflexió col·lectiva

sobre la conveniència i el contingut de les actuacions que s'han de portar a terme. És imprescindible fomentar la participació ciutadana i de les diferents associacions veïnals o entitats cíviques en la recerca de solucions a qualsevol problema que es pugui plantejar.

#### Queixa 01545/2018

El president de l'Associació Veïnal de Canyadó de Badalona exposava la situació del barri a causa d'un grup de joves que ocupaven espais comuns, no respectaven el dret al descans veïnal durant les nits i els caps de setmana, provocaven soroll i aldarulls, consumien tòxics, destrossaven el mobiliari i deixaven brutícia. L'Ajuntament va informar de les mesures adoptades fruit de les reunions amb l'associació veïnal del barri, i també amb altres col·lectius o entitats. Les mesures més destacades van ser: l'augment de la presència policial a la zona, la coordinació entre els Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana, la revisió del servei de neteja de la zona, la posada en funcionament d'un pla d'oci nocturn amb un equip de mediadors experts en resolució de conflictes i la millora de l'enllumenat públic.

#### Queixa 01685/2018

La presidenta de l'Associació de Veïns de les Comes d'Igualada exposava la degradació del barri: brutícia, incivisme, excés de trànsit rodat, manca de control policial, manca de manteniment dels carrers, manca d'aplicació de les ordenances municipals i les normes mínimes de convivència. L'Administració va informar que la Unitat de Barris s'havia reunit amb l'Associació, la qual disposa, a més d'aquesta unitat de barris, del telèfon mòbil de l'agent de barri i del telèfon mòbil de la policia de districte. També va informar de totes les actuacions dutes a terme en els àmbits concrets plantejats.

**Queixa 04542/2018**

Aquesta queixa, la més rellevant en aquest àmbit, va ser formulada per l'Associació de Veïns de Ca n'Anglada de Terrassa. Aquest cas ja es va plantejar l'any 2016 i es denunciaven especialment problemes amb el mercat il·legal i problemes d'incivisme. Pel que fa al mercat il·legal, es va suggerir a l'Ajuntament que es fessin controls policials els caps de setmana i festius, i amb relació a l'incivisme, que s'establissin educadors socials i un protocol escrit de coordinació i col·laboració entre l'Ajuntament de Terrassa i l'Associació de Veïns. Els suggeriments van ser acceptats.

L'any 2018 el president de l'Associació de Veïns de Ca n'Anglada de Terrassa es va tornar adreçar al Síndic amb relació a la manca de concreció i actuació de l'Ajuntament pel que fa a l'estudi que havia dut a terme la Diputació de Barcelona sobre la realitat del barri. Es va suggerir a l'Ajuntament que s'establís un calendari concret per implementar les propostes de millora en els diversos àmbits i les pautes metodològiques. L'Ajuntament va acceptar els suggeriments del Síndic.

Tot i així, se li va demanar informació més detallada sobre l'estat d'implementació de les propostes de millora, sobre l'acord del plenari que aprovava la proposta de resolució de juny de 2018 en la qual el Projecte de futur de Ca n'Anglada era una necessitat prioritària per a Terrassa, sobre la resposta donada a l'Associació de Veïns amb relació a la darrera documentació presentada i sobre el pressupost establert l'any 2019 per a l'execució del pla de futur de Ca n'Anglada amb les quantitats específiques.

**Queixa 07755/2018**

La interessada manifestava problemes veïnals al municipi de Badia del Vallès. Exposava que des de feia més de dos anys patia sorolls a la nit i que ni la policia ni l'Ajuntament donaven resposta a les instàncies que havia presentat. L'Administració va informar que s'havien adoptat mesures per intentar resoldre la problemàtica plantejada. En aquest sentit, el sergent de la Policia Local havia trucat a la promotora, que va ser rebuda pel cap de la Policia Local, el sergent de la Policia Local i el primer tinent d'alcalde, i s'havien donat instruccions per intensificar el patrullatge, contactar amb els joves que estaven al carrer i iniciar una mediació.

## ACTUACIONS D'OFICI

### AO 00014/2018 En tramitació

#### Actuació d'ofici relativa a la regulació de l'ús dels dispositius conductors d'energia per part dels Mossos d'Esquadra

Arran de la notícia que el Cos de Mossos d'Esquadra incorporaria al seu equipament, al llarg de l'any 2018, 134 pistoles elèctriques dotades de càmera per controlar que se'n faci un bon ús, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per conèixer el procediment normalitzat de treball respecte de la utilització d'aquests dispositius, la formació que rebran els agents encarregats de fer-les servir i el calendari de desplegament i implementació d'aquestes armes.

En vista de la informació tramesa pel Departament d'Interior, el Síndic va fer dos suggeriments de millora: D'una banda, que s'ampliés l'àmbit personal de la no-utilització d'aquests dispositius als infants i adolescents, i no només als infants com es recull actualment; i de l'altra, que en el punt 6.1 de la Instrucció 4/2018 se substituís l'anotació "sempre que sigui possible" referida a la gravació d'imatges per "en tots els casos", com a criteri general d'actuació, atès que ja s'entén que en alguns supòsits no serà possible fer la gravació però és important fer-ho palès perquè no n'hi hagi cap dubte.

### AO 00023/2018 Finalitzada

#### Actuació d'ofici sobre el funcionament d'un mòdul mixt a la Unitat de Medi Semiobert del Centre Penitenciari Brians 1

El Síndic va tenir coneixement que a començament de 2018 es va posar en funcionament un mòdul mixt (per a homes i dones) a la Unitat de Medi Semiobert del Centre Penitenciari Brians 1 en què s'allotjaven interns condemnats per delictes contra la llibertat sexual.

Després de la intervenció del Síndic, la Direcció General de Serveis Penitenciaris va informar que a fi de donar seguretat jurídica al funcionament de la unitat i al personal que hi treballa, havia emès una resolució relativa al canvi d'ubicació de les internes destinades a la Unitat de Medi Semiobert d'aquest centre penitenciari al mòdul B de la mateixa unitat. Segons la resolució, la mesura obeeix a la necessitat de facilitar unes condicions de compliment de les penes imposades a les internes en un règim de confiança i autogovern d'acord amb el grau de classificació i règim de vida, alhora que es garanteixen les condicions de seguretat i ordre de l'establiment.



**AO 00025/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa als preus dels productes als econòmats dels centres penitenciaris i als sous en tasques no productives**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar els preus dels productes que es venen a les botigues CIRE dels centres penitenciaris i els sous de les destinacions no productives, ja que són motiu de queixa reiterada per part de la comunitat penitenciària.

Després de fer l'estudi, va concloure que el CIRE ha de revisar de manera urgent i a la baixa els imports de tots els productes que comercialitza, particularment els que siguin de primera necessitat, com ara els productes d'higiene femenina.

A més, l'Administració penitenciària ha d'establir un sistema de control exhaustiu del temps que passen les persones internes que fan feina en serveis auxiliars dels centres penitenciaris en els seus respectius llocs de treball. En concret, cal que s'instal·lin rellotges de control horari en dependències com ara la cuina central i els offices dels mòduls residencials, amb la finalitat que les persones internes puguin acreditar fefaentment el temps que hi treballen, que ha de coincidir amb les hores que cotitzen en el règim general de la Seguretat Social.

**AO 00028/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a un brot de sarna detectat al CIE de la Zona Franca**

El Síndic va tenir coneixement que un brot de sarna havia afectat una trentena de persones ingressades al CIE de la Zona Franca. Els tècnics de l'Agència de Salut Pública de Barcelona es van personar a les instal·lacions i van comprovar que el metge del centre les havia atès, però igualment van recomanar a la direcció que aïllés les persones afectades i extremés les mesures de neteja per evitar nous contagis.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va considerar oportú obrir una actuació d'ofici i traslladar el cas al Defensor del Poble i al Ministeri de l'Interior perquè l'estudiessin i fessin el seguiment de l'evolució del brot per si apareixien nous casos i calia adoptar mesures de caràcter preventiu.

**AO 00029/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa als diversos insults proferits en un compte de Twitter de la Guàrdia Civil**

El Síndic va tenir coneixement que el 30 de gener de 2018 es van publicar en el compte de Twitter "Foro Guardia Civiles" expressions ofensives i calumnioses cap a les persones que es manifestaven al parc de la Ciutadella el dia en què s'havia d'investir el president de la Generalitat de Catalunya, Carles Puigdemont.

El dret de llibertat d'expressió té límits, i dins d'aquests límits cal considerar el discurs d'odi, la incitació a la violència, la discriminació o l'insult gratuït. Si bé no sempre cal acudir a la via penal, i en aquest cas no s'aprecia cap tipus delictiu, sí que cal posar límits a aquesta llibertat d'opinions mitjançant l'adopció de les mesures correctores oportunes.

El Síndic, doncs, va posar en coneixement dels fets el Ministeri de l'Interior i el Defensor del Poble perquè duguessin a terme les comprovacions pertinents i adoptessin les mesures oportunes, si esqueia.

**AO 00064/2018**  
Finalitzada

**Manca de recepció i tramitació de denúncies a la comissaria de la Policia Local de Palamós**

Arran d'una visita de l'Equip de Treball del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura a les dependències de la Policia Local de Palamós, el Síndic va tenir coneixement que la comissaria no disposava d'oficina de recepció de denúncies, i que es derivava les persones que volien presentar una denúncia a la comissaria de Mossos d'Esquadra de la Bisbal o de Palafrugell.

L'Ajuntament de Palamós va informar que la immobilitat d'horaris adaptats a les necessitats del servei impedia la creació de grups, equips i unitats especialitzades per formar part de l'oficina d'atenció ciutadana. Tot i això, es preveia resoldre aquesta qüestió amb l'ampliació de la comissaria, i es va fer èmfasi en les instruccions que s'havien donat als comandaments a fi que controlessin i vetllessin perquè els agents recollissin les denúncies que fossin competència de la Policia Local.

**AO 00066/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa al vídeo difós a les xarxes socials en què es veu un agent de la Guàrdia Urbana de Lleida agredint un jove**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la difusió a les xarxes socials d'un vídeo en què es veu com un agent de la Guàrdia Urbana de Lleida uniformat agredeix un jove que és a terra.

Per estudiar aquest assumpte, el Síndic va demanar informació a l'Ajuntament de Lleida sobre les actuacions que havia dut a terme per aclarir l'actuació de l'agent o els agents implicats en els fets, i sobre si entre les activitats formatives del cos hi ha la formació en matèria de drets humans. Finalment, li va suggerir que estudiés si els fets tenien algun tipus de relació amb la gestió i la direcció de la unitat, o amb la manca d'efectius policials, amb el benentès que cal seguir avançant cap a un model de policia que operi sota els principis de proximitat i transparència des de la perspectiva del ple respecte dels drets humans.

L'Ajuntament va informar que l'any 2017 els agents van rebre una formació complementària sobre delictes d'odi i va aclarir que els fets objecte d'investigació no tenen relació amb la gestió i la direcció de la unitat on treballaven els agents, ni tampoc van ser deguts a la manca d'efectius policials.

**AO 00074/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa als incidents produïts a Barcelona durant les protestes per la detenció del president Puigdemont i altres dirigents polítics**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran dels incidents produïts les nits del 23 i 25 de març de 2018 entre manifestants i agents del Cos de Mossos d'Esquadra durant les protestes contra l'encarcerament de cinc dirigents polítics membres del Govern destituït i contra la detenció del president Puigdemont.

En vista de la informació facilitada pels departaments d'Interior i de Salut, el Síndic va concloure que no hi havia indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració, atès que els dispositius policials s'havien dissenyat amb la finalitat de mantenir l'ordre públic i el normal desenvolupament de les manifestacions i concentracions, i perquè es va donar assistència sanitària a les persones que ho van necessitar, ja fossin manifestants o agents policials.



**AO 00076/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al fet que durant la Setmana Santa de 2018 onegessin banderes espanyoles a mig pal per la mort de Crist a diversos edificis públics**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de saber que durant la Setmana Santa de 2018 la bandera espanyola onejaria a mig pal per la mort de Crist a les unitats, bases i casernes militars, i també al Ministeri de Defensa i a les diverses delegacions territorials.

A parer del Síndic, aquesta pràctica posa en dubte el pretès laïcisme de les forces armades tenint en compte els principis del nostre sistema polític, basat entre altres en l'aconfessionalitat de l'Estat que estableix la Constitució. A més, el Defensor del Poble s'ha posicionat sobre aquest assumpte després de rebre una queixa arran de la publicació en premsa de l'ordre emesa pel Ministeri de Defensa. En aquest sentit, el Síndic comparteix les consideracions del Defensor.

**AO 00090/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa als àpats de les internes de centres penitenciaris catalans que tenen infants menors ingressats en hospitals**

El Síndic ha tingut coneixement de la problemàtica que suposa el fet que el CIRE no subministri menjar a les mares internes del Centre Penitenciari de Dones quan han de sortir del centre perquè els seus fills han estat ingressats en un hospital.

Després d'estudiar aquesta qüestió, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que, com proposa la Direcció General de Serveis Penitenciaris, en aquests casos l'Institut Català de la Salut facturi l'àpat de la mare o bé gestioni l'ingrés conjunt de la mare i el menor, tal com es feia en el passat.

**AO 00102/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al cessament de la cap de comunicació dels Mossos d'Esquadra per una piulada sobre la manada**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per esclarir els motius que justifiquen el cessament de la cap de comunicació dels Mossos d'Esquadra per una piulada crítica en la qual posava en dubte el poder judicial a partir de la sentència de la manada.

La Direcció General de la Policia va informar la institució que la decisió es va acordar en un context polític en què la Direcció General estava plenament afectada per l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola. No obstant això, el Síndic ha demanat que se l'informi sobre si s'ha valorat contractar-la de nou en la mateixa línia que s'ha fet amb altres càrrecs.

**AO 00115/2018**  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la negativa d'un jutge del Registre Civil de Badalona a celebrar un matrimoni perquè la núvia portava una xapa a favor de la llibertat dels presos polítics

El Síndic va tenir coneixement que el jutge del Registre Civil de Badalona es va negar a celebrar una cerimònia de casament perquè la núvia portava una xapa en què demanava l'excarceració dels presos polítics.

Atès que aquest fet pot afectar el dret a la llibertat d'expressió, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va traslladar l'assumpte al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Aquest tribunal va respondre, però, que atès que el Deganat de Badalona no havia rebut cap queixa de les persones afectades, s'havia acordat arxivar l'expedient.

**AO 00163/2018**  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'accés als presos polítics del Centre Penitenciari de Lledoners

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la notícia apareguda en premsa segons la qual la consellera de la Presidència impedia l'accés dels diputats afins a l'anterior coordinadora general del Partit Demòcrata Català als polítics que estan interns al Centre Penitenciari de Lledoners.

El Departament de Justícia, però, ha negat que s'hagués prohibit l'entrada de cap diputat que hagi sol·licitat poder veure els polítics privats de llibertat.

**AO 00166/2018**  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort violenta d'un intern al Centre Penitenciari Ponent

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després que l'agost de 2018 un intern del Centre Penitenciari Ponent aparegués mort a la seva cel·la, amb clars signes de violència. El presumpte responsable de la mort és el company de cel·la de la víctima.

En vista de la informació facilitada per la Direcció General de Serveis Penitenciaris, el Síndic va concloure que no hi havia indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració penitenciària, atès que va quedar acreditat que els interns implicats en els fets no mantenien cap tipus d'incompatibilitat manifesta entre ells.

**AO 00176/2018**  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un home que va entrar armat amb un ganivet a la comissaria de Mossos d'Esquadra a Cornellà l'agost de 2018

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de l'incident que va tenir lloc el dia 20 d'agost a la comissaria de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra a Cornellà, quan una agent va disparar un home que la va assaltar armat amb un ganivet.

L'incident obre un debat entorn de la seguretat i les mesures de protecció necessàries a les comissaries del Cos de Mossos d'Esquadra, en un moment de nivell de risc alt d'atemptat terrorista.

**AO 00180/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a un enfrontament entre manifestants i una família ocupa a la Llagosta**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran dels fets que van tenir lloc a començament de setembre de 2018 a la Llagosta, en què una protesta per la seguretat ciutadana va acabar amb aldarulls, insults i llançaments d'objectes contra els balcons d'un dels pisos ocupats per una família. Els incidents van acabar amb dues persones ferides.

**AO 00181/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la protesta dels Mossos d'Esquadra de desembre de 2018 per la manca d'efectius i l'impagament d'hores extres**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb la manifestació del 17 de desembre de 2018 del Cos de Mossos d'Esquadra davant la seu de la Conselleria d'Interior per protestar per la manca d'efectius i l'impagament d'hores extres. El Síndic va demanar a la Direcció General de la Policia informació sobre les reivindicacions dels agents i les principals accions de millora laborals previstes amb el Cos, i també sobre el resultat de les negociacions i els acords derivats de la reunió del Consell de Policia.

**AO 00183/2018**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la situació d'un intern del Centre Penitenciari Brians 2**

Arran d'una visita de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Brians 2, el Síndic va tenir coneixement del cas d'un intern a qui s'havia fet una traqueotomia i que exposava que tenia problemes per coordinar la respiració i la deglució, de manera que necessitava més temps que la resta d'interns per acabar-se els àpats. Tot i això, es queixava que no disposava de més temps i que per tant mai no es podia acabar el menjar.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per conèixer les mesures que s'adoptarien per adequar l'estat de salut d'aquest intern al règim normal de vida al mòdul. No obstant això, la Direcció General de Serveis Penitenciaris va informar que aquesta persona havia estat traslladada a un centre penitenciari de fora de Catalunya, motiu pel qual el Síndic va tancar l'expedient.

**AO 00192/2018**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a les actuacions policials durant les manifestacions del 29 de setembre de 2018 a Barcelona**

El Síndic va decidir intervenir d'ofici davant dels fets esdevinguts a Barcelona el dia 29 de setembre de 2018 amb relació a les manifestacions convocades, respectivament, per un sindicat policial amb reivindicacions salarials i amb missatges de suport a l'actuació de les forces i cossos de seguretat de l'Estat el dia 1 d'octubre de 2017, i per diversos col·lectius independentistes amb missatges de rebuig a la manifestació policial.

Per això, va demanar informació al Departament d'Interior sobre l'operació que es va planificar i el dispositiu que va ser necessari per evitar la confrontació de manifestants. També li va demanar informació sobre les investigacions de possibles comportaments violents d'alguns manifestants i si hi va haver un ús desproporcionat de la força en alguna actuació dels Mossos d'Esquadra.

**AO 00193/2018**  
**En tramitació**
**Incidents ocorreguts davant el Parlament de Catalunya**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran els fets ocorreguts l'1 d'octubre de 2018 davant el Parlament de Catalunya, quan centenars de manifestants van aconseguir arribar davant la porta. Segons els mitjans de comunicació, el dispositiu de seguretat que els Mossos d'Esquadra van planificar va resultar insuficient, i els agents van haver de replegar-se cap a l'interior de l'edifici fins que van arribar reforços.

**AO 00218/2018**  
**En tramitació**
**Actuació d'ofici relativa a una possible vulneració dels drets de tres joves detinguts en una manifestació contrària al sindicat JUSAPOL**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar la detenció policial de tres joves per part d'agents del Cos Nacional de Policia (CNP) el novembre de 2018. Els joves, que havien participat en una manifestació contrària al sindicat JUSAPOL, van ser acusats d'atemptat a l'autoritat, desordres públics i un delictes contra els drets fonamentals.

Sembla que la detenció no va tenir les garanties establertes en l'article 520 de la Llei d'enjudiciament criminal, atès que no es va comunicar la detenció a l'advocat dels detinguts dins del termini de tres hores màxim que fixa la normativa. A més, es va informar l'advocat que els detinguts passarien a disposició judicial l'endemà, però a l'hora acordada el CNP va negar que tingués detinguts per passar a disposició judicial. Aquests fets poden suposar una vulneració de drets constitucionals i estatutaris.

**AO 00232/2018**  
**Finalitzada**
**Actuació d'ofici relativa a la vaga de fam de diversos presos del Centre Penitenciari Lledoners**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la vaga de fam que van iniciar els senyors Sánchez i Turull, interns del Centre Penitenciari Lledoners, com a conseqüència de la presumpta dilació del Tribunal Constitucional a l'hora de resoldre els recursos que havien presentat per poder sortir en llibertat, la qual cosa els impedeix recórrer davant la justícia europea.

**AO 00237/2018**  
**En tramitació**
**Actuació d'ofici relativa al xoc que es va produir entre Mossos d'Esquadra i manifestants en dues protestes contra la presència de Vox en els actes de commemoració de la Constitució**

El 6 de desembre de 2018 dues manifestacions convocades per dues plataformes antifeixistes a Girona i a Terrassa contra la presència de militants de Vox en actes de suport a la Constitució van derivar en aldarulls i forts enfrontaments amb els Mossos d'Esquadra.

Arran d'aquests fets, el Síndic va obrir una actuació d'ofici, en el marc de la qual va sol·licitar un informe al Departament d'Interior sobre el dispositiu policial que es va establir, el diagnòstic de l'actuació dels agents i, si esqueia, les mesures que es duren a terme en cas que s'hagués observat alguna irregularitat. També va sol·licitar als ajuntaments de Girona i Terrassa informació sobre l'autorització administrativa de les manifestacions.

**AO 00261/2018**  
**Finalitzada**

**Actuació d'ofici relativa al secret professional de periodistes i la persecució de delictes**

El Síndic va tenir coneixement que el desembre de 2018 agents del Cos Nacional de Policia es van presentar a la seu de dos mitjans de comunicació de Balears amb una ordre judicial i van requisar els telèfons mòbils, ordinadors i dispositius de memòria de dos periodistes, per investigar una causa penal oberta.

En casos similars, la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans sempre ha resolt a favor del dret al secret professional. La Llei d'enjudiciament criminal disposa que llevat que constitueixin l'objecte o instrument del delictes o hi hagi altres raons que ho justifiquin, s'ha d'evitar la confiscació de suports físics que continguin dades o arxius informàtics quan sigui possible obtenir-ne una còpia en condicions que garanteixin l'autenticitat i la integritat de les dades.

El Síndic ha traslladat aquesta qüestió al Defensor del Poble i li ha sol·licitat que l'informi del desenvolupament de les investigacions i del resultat de la tramitació.

**AO 00034/2018**  
**AO 00035/2018**  
**AO 00036/2018**  
**AO 00039/2018**  
**AO 00060/2018**  
**AO 00073/2018**  
**AO 00096/2018**  
**AO 00170/2018**  
**AO 00171/2018**  
**AO 00172/2018**  
**AO 00214/2018**  
**AO 00219/2018**

Visita a l'Àrea Bàsica Policial Eixample  
Visita a l'Àrea Bàsica Policial Horta-Guinardó  
Visita a l'Àrea Bàsica Policial Sants-Montjuïc  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de l'Hospitalet de Llobregat  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Palafrugell  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Valls  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Lleida  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Falset  
Visita a l'Àrea Bàsica Policial Terra Alta - Ribera d'Ebre (Gandesa)  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Móra d'Ebre  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Girona  
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts

Arran de les visites a comissaries de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, l'MCPT recomana i recorda el següent: a) Cal ajustar les instruccions d'ús de les pistoles elèctriques, en el sentit que se'n prohibeixi l'ús en persones menors de divuit anys, i garantir que en tots els casos hi hagi registre audiovisual de la utilització. b) Cal vetllar perquè es faci la interpretació més garantista possible de l'article 520 LECrim i de la Sentència 21/2018 del Tribunal Constitucional. En aquest sentit, no es pot exigir a la persona detinguda o a la seva defensa jurídica una petició precisa dels documents als quals vol accedir ni una justificació exhaustiva de les raons de la seva sol·licitud. c) Cal insistir que, tret de casos de risc, la visita mèdica es faci en privat, sense personal de custòdia present a l'àrea mèdica o a les zones d'abast visual i auditiu.

AO 00037/2018

AO 00058/2018

AO 00059/2018

AO 00061/2018

AO 00072/2018

AO 00095/2018

AO 00131/2018

AO 00132/2018

AO 00173/2018

AO 00174/2018

AO 00215/2018

AO 00245/2018

AO 00246/2018

AO 00247/2018

Visita a la comissaria de la Guàrdia Urbana de l'Hospitalet de Llobregat

Visita a la comissaria de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro

Visita a la comissaria de la Policia Local de Palafrugell

Visita a la comissaria de la Policia Local de Palamós

Visita a la comissaria de la Policia Local de Valls

Visita a la comissaria de la Guàrdia Urbana de Lleida

Visita a la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana a l'Eixample

Visita a la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana a Ciutat Vella

Visita a la comissaria de la Policia Local Montmeló

Visita a la comissaria de la Policia Local de Montornès del Vallès

Visita a la comissaria de la Policia Municipal de Girona

Visita a la comissaria de la Policia Local d'Alcanar

Visita a la comissaria de la Policia Local d'Amposta

Visita a la comissaria de la Policia Local de Deltebre

Arran de les visites a comissaries de policia local i guàrdia urbana, l'MCPT recomana i recorda el següent: D'una banda, que totes les àrees de custòdia de policia local que no compleixin unes condicions materials de detenció que siguin respectuoses amb els drets de les persones detingudes, o aquelles on no es pugui donar compliment íntegre dels drets reconeguts per l'article 520 LECrim, es clausurin de manera immediata; i, de l'altra, que la visita mèdica, si s'escau, es faci sense presència policial, excepte situacions de risc.

AO 00048/2018

AO 00062/2018

AO 00133/2018

AO 00134/2018

AO 00184/2018

AO 00241/2018

AO 00244/2018

Visita al Centre Penitenciari de Joves de Quatre Camins

Visita al Centre Penitenciari Brians 1

Visita al Centre Penitenciari de Dones

Visita al Centre Penitenciari Puig de les Basses

Visita al Centre Penitenciari Brians 2

Visita al Centre Penitenciari Brians 1 (Departament de Dones i DERT)

Visita al Centre Penitenciari Lledoners

Arran de les visites a centres penitenciaris, l'MCPT recomana i recorda el següent: D'una banda, cal integrar la perspectiva de gènere en el sistema d'execució penal i implementar polítiques públiques que tinguin en compte les diferències entre la realitat d'homes i de dones en el compliment de la pena; i, de l'altra, cal verificar que al Departament Especial de Règim Tancat (DERT) hi ha mecanismes de flexibilitat que garanteixin una correcta i adequada intervenció per treballar els aspectes concrets de la regressió, i donar continuïtat als programes d'intervenció especialitzada que tinguin prescrits les persones afectades.

AO 00071/2018

AO 00243/2018

Visita al centre educatiu de justícia juvenil l'Alzina

Visita al centre educatiu de justícia juvenil Can Llupià

Arran de les visites a centres educatius de justícia juvenil, l'MCPT expressa la seva preocupació per com l'alta ocupació dels centres pot afectar la tasca educativa, que ha derivat en una intervenció més disciplinària que no pas de reinserció. També torna a manifestar la necessitat de continuar treballant en la garantia que els professionals puguin dur a terme la seva tasca en condicions adequades i recorda la necessitat de continuar millorant en l'aplicació de les contencions i les mesures disciplinàries, amb totes les garanties previstes en l'ordenament jurídic.



AO 00038/2018  
AO 00242/2018

**Visita al centre residencial d'educació intensiva Els Castanyers**  
**Visita al centre residencial d'educació intensiva Can Rubió**

Arran de les visites a centres residencials d'educació intensiva, l'MCPT ha constatat com a aspecte destacable, sobretot al CREI Els Castanyers, l'ingrés d'adolescents migrants sols, a causa de la manca de places d'acollida, i la consegüent desvirtuació de les funcions del centre per aquesta circumstància.

Pel que fa a Can Rubió, que anteriorment havia estat un centre de salut mental, ha observat les dificultats plantejades en la transició cap a un centre residencial d'educació intensiva i recorda la necessitat d'adaptar els recursos per poder garantir als infants la intervenció educativa que necessiten.

AO 00098/2018  
AO 00135/2018  
AO 00240/2018

**Visita a la unitat terapèutica de justícia juvenil Els Til·lers**  
**Visita al centre terapèutic Julià Romea**  
**Visita als centres terapèutics Font Fregona i Mas Pons**

Arran de les visites a centres terapèutics que atenen persones menors d'edat, l'MCPT constata la necessitat de millorar la supervisió i el seguiment de la intervenció en adolescents que pateixen trastorns de conducta, en alguns casos associats a consum de tòxics. També considera que tant la intervenció que es duu a terme com les mesures correctores que s'apliquen en alguns dels centres visitats podrien no ser compatibles amb els drets dels infants.

Així, ha demanat, d'una banda, que es prenguin les mesures necessàries perquè el tractament de rehabilitació dels adolescents en cap cas no suposi una vulneració dels seus drets fonamentals; i, de l'altra, que un grup d'experts avaluï de nou la idoneïtat de les mesures concretes que s'apliquen, d'acord amb l'interès superior dels adolescents, i d'acord amb el tipus de tractament cognitivoconductual indicat en aquests centres.

AO 00033/2018  
AO 00056/2018  
AO 00097/2018  
AO 00169/2018  
AO 00220/2018

**Visita a la residència per a gent gran Domènech i Montaner**  
**Visita a la residència assistida per la gent gran Bon Pastor**  
**Visita a la residència per a gent gran Baró**  
**Visita al centre residencial Maria Teresa i a la residència AFAP**  
**Visita a la Clínica Sant Antoni - Institut Mèdic i de Rehabilitació**

Arran de les visites a centres geriàtrics, l'MCPT reitera que cal complir el que estableix el Codi civil de Catalunya, recuperar la Instrucció 1/2017 i dotar els jutjats de primera instància especialitzats en incapacitacions dels mitjans necessaris per fer la funció de garantia dels drets de les persones grans ingressades en centres geriàtrics que no poden manifestar la seva voluntat.

AO 00222/2018

**Visita a l'Institut Pere Mata de Reus**

Arran de la visita de seguiment al centre psiquiàtric Institut Pere Mata, de Reus, l'MCPT observa que s'han complert les recomanacions formulades en visites anteriors pel que fa a la informatització de la història clínica i amb relació a la posologia màxima indicada com a contenció farmacològica.





## ■ PARTICIPACIÓ



### 31. LLIBERTAT D'EXPRESSIÓ, LLAÇOS GROCS I ALTRES ELEMENTS REIVINDICATIUS

Durant els darrers mesos de l'any 2017 i l'any 2018, el Síndic ha tingut coneixement de diverses situacions en què persones individuals han expressat la seva opinió respecte de la situació política actual mitjançant actuacions com ara l'exhibició de diversos tipus de cartells reivindicatius, fotografies, banderes, llaços i altres tipus d'elements de color groc a les façanes de residències individuals i a les parets, tanques, reixes, terra, entre d'altres, d'espais públics, com ara voreres, carrers, parcs o platges.

D'altra banda, el Síndic ha observat que alguns edificis de l'Administració autonòmica i local exhibeixen diferents tipus de cartells reivindicatius, fotografies, banderes, llaços i altres tipus d'elements de color groc, bé a les façanes o balconades, bé a les dependències en què es presta l'atenció al públic. També va ser informat sobre una administració local que, diàriament, emetia per megafonia un missatge amb contingut polític a la plaça central del municipi.

**L'Administració no pot limitar, més enllà d'excepcions establertes, l'exercici de la llibertat d'expressió, però ha d'intervenir per regular-ne alguns aspectes**

En aquest context, la institució ha dut a terme prop de quaranta actuacions (entre queixes i consultes) per donar resposta a les demandes de persones que han manifestat la seva disconformitat amb algunes d'aquestes situacions d'exhibició d'imatges o missatges amb contingut partidista, bé perquè no se sentien identificades amb les reivindicacions expressades o perquè consideraven que amb aquestes actuacions s'afectava la neutralitat de l'Administració, o bé perquè consideraven que la manca d'actuació de les administracions responsables per garantir el compliment de la normativa que regula l'ús de l'espai públic, del paisatge urbà, del medi ambient lliure de

contaminació i de convivència afectava els seus drets com a ciutadans.

També s'ha tramitat l'actuació d'ofici 117/2018, en el marc de la qual el Síndic ha exposat una sèrie de consideracions sobre el dret a la llibertat d'expressió i sobre el dret de reunió i de manifestació i l'ocupació de la via pública. Entre d'altres, el Síndic conclou que l'Administració no pot limitar l'exercici del dret a la llibertat d'expressió (més enllà de les excepcions legalment establertes), però sí que té el deure d'intervenir per regular, no prohibir, alguns dels aspectes relacionats amb les expressions referides en els paràgrafs anteriors, en la mesura que afecten el gaudi d'altres drets també protegits per l'ordenament.

En la resolució, el Síndic recorda que el dret a reunir-se i a manifestar-se lliurement en els espais públics és un dret fonamental àmpliament garantit per l'ordenament jurídic i que, per tant, davant una qüestió relativa al seu exercici, s'ha de tendir a una interpretació extensiva i favorable a l'exercici del dret. Així doncs, qualsevol restricció o limitació del lliure exercici i gaudi del dret fonamental de reunió s'ha d'interpretar de manera restrictiva, ha de ser especialment rellevant i ha d'estar fonamentada en criteris jurídicament fundats. Addicionalment, es tracta de drets emparats per la reserva de llei orgànica de manera que només es poden limitar en els casos habilitats legalment.

**S'ha de tendir a una interpretació extensiva i favorable a l'exercici del dret de reunió i de manifestació**

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

Quant a la utilització de la megafonia institucional de l'Administració (local, en el cas estudiat) per a l'emissió de missatges amb contingut polític, el Síndic recorda que l'Administració local no és titular del dret a la llibertat d'expressió i que, en el marc de les seves competències, li correspon decidir com circumscriure l'exercici d'aquest dret per part dels particulars en determinats espais per garantir la coexistència d'aquest dret amb el dret de la ciutadania a gaudir d'una administració neutral.

**Els béns afectats a l'ús públic s'han de destinar al seu ús general, sens perjudici que excepcionalment se'n puguin fer altres usos**

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic conclou que:

- Les administracions públiques poden fer servir les façanes, balconades o altres elements exteriors dels seus edificis com a altaveus per exposar diversos símbols que s'identifiquen amb el suport o el compromís per a la defensa dels drets fonamentals o dels drets de minories vulnerables, i també per difondre missatges amb càrrega ideològica àmpliament acceptats per majories polítiques (encara que no sempre de manera unànime), sempre que això es dugui a terme com a manifestació puntual d'un sentiment majoritari en un moment i un context determinat, i sempre en el marc de la garantia dels drets de les persones.

- Les administracions locals (o l'Administració autonòmica per delegació de l'estatal, en el cas del patrimoni públic marítim terrestre) són competents per regular l'ús de l'espai públic i el paisatge urbà i per actuar per restablir el paisatge urbà dels espais públics i dels béns de domini públic en general, en el marc de l'aplicació de les seves ordenances de civisme, convivència o de protecció dels paisatges urbà, però no poden prohibir expressions públiques d'idees personals i col·lectives que es duen a terme en el marc de l'exercici del dret a la llibertat d'expressió i del respecte dels drets de les persones sense suposar l'alteració de l'ordre públic.

**És recomanable que l'Administració reguli la utilització de les façanes i elements exteriors dels béns afectats a l'ús públic**

- El personal al servei de l'Administració té dret a la llibertat d'expressió amb el límit de no posar en joc la neutralitat i la imparcialitat de l'Administració. No hi ha un dret general d'aquest personal a fer servir les dependències dels edificis públics per expressar les seves idees o ideologies i, per tant, si escau, l'Administració en pot regular l'ús i limitar-lo a certs espais com ara taulers informatius.

- És recomanable que l'Administració reguli la utilització de les façanes i altres elements exteriors dels béns afectats a l'ús i als serveis públics, tenint en compte el que preveu l'article 65 del Decret 323/1983, de 14 de juliol, a fi de poder disposar d'un marc jurídic amb criteris objectius per decidir sobre la legalitat de donar un ús o un altre a aquests béns en funció dels casos concrets.

- Les expressions de suport, per part de les administracions públiques, a les causes concretes de defensa dels drets i els valors democràtics han estat una pràctica acceptada per la població com a manifestacions puntuals d'un sentiment majoritari en un moment i un context determinat. Això, però, no dona empara ni cobertura legal a la utilització, per part d'un equip de govern local, de la megafonia municipal per a la difusió de missatges de contingut polític.



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegueuges

Comunicat del Síndic de Greuges  
sobre la llibertat d'expressió a  
l'espai públic i institucional

9:15 am · 3 set. 2018

669 RETUITS 937 AGRADAMENTS

## 32. DRET DE VOT DE COL·LECTIUS DETERMINATS

L'article 23 de la Constitució espanyola (CE) assenyala que els ciutadans tenen el dret a participar en els assumptes públics, directament o per mitjà de representants lliurement elegits en eleccions periòdiques per sufragi universal. Al seu torn, l'article 29 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que els ciutadans de Catalunya tenen dret a participar en condicions d'igualtat en els afers públics, de manera directa o bé per mitjà de representants, i tenen dret a elegir els seus representants en els òrgans polítics representatius i a presentar-s'hi com a candidats, d'acord amb les condicions i els requisits que estableixen les lleis.

D'acord amb aquest marc normatiu, durant els darrers anys el Síndic ha dut a terme diverses actuacions en les quals ha suggerit a l'Administració mesures tendents a millorar les garanties del dret de vot en relació amb alguns col·lectius concrets, entre d'altres, les persones catalanes residents a l'exterior i les persones incapacitades judicialment. En tots dos casos, recentment s'han presentat novetats normatives que val la pena destacar, en la mesura que incorporen algunes de les recomanacions formulades al seu dia pel Síndic.

Pel que fa al dret de vot de les persones catalanes residents permanentment o temporal a l'exterior, el Síndic va tenir ocasió de constatar que durant els processos electorals que han tingut lloc des del 2011 (en el marc dels quals han estat cridats a votar ciutadans residents a Catalunya i catalans residents a l'exterior), s'han produït múltiples incidències relacionades amb el sistema de vot per correspondència des de l'exterior, conegut com a vot pregat (regulat per l'article 75 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny –LOREG–, en la redacció de la reforma operada per la Llei orgànica 2/2011, de 28 de gener).

Els curts terminis establerts per la Llei, els retards en l'enviament de la documentació per votar i el fet de no poder votar per no haver rebut la documentació escaient, tot i haver tramitat la sol·licitud de vot per correspondència segons els requisits

normatius, són algunes de les principals dificultats detectades en aquest sistema de votació. Les dificultats derivades d'aquest sistema de votació han provocat, a més, una sensible davallada en la participació des de l'exterior, que ha passat de ser d'entre el 30% i el 13% (entre els anys 1992 al 2010) al 7,53% (en les eleccions al Parlament de Catalunya de 2015).

**El projecte de llei de vot electrònic manté algunes de les dificultats que té l'electorat des de l'exterior per exercir el seu dret de sufragi actiu**

Tenint en compte aquest fet, el mes d'octubre de 2014 el Síndic va emetre una resolució adreçada al legislador estatal i al legislador autonòmic, i també al Defensor del Poble, en què posava de manifest que els terminis previstos en la legislació vigent per tramitar el vot per correspondència, tant des del territori nacional com des de l'exterior, són massa ajustats. També recomanava al legislador estatal, entre d'altres, que s'introduís en la normativa electoral un sistema telemàtic d'emissió del certificat d'inscripció en el cens electoral, que s'eliminés el requisit de vot pregat per als electors des de l'estranger que optessin per dipositar el vot en urna o de manera presencial i que s'incorporés un sistema d'emissió de vot per internet.

Pel que fa al Parlament de Catalunya, recomanava que, en el marc d'una Llei electoral catalana, es regulessin mecanismes de votació alternatius que permetessin exercir el dret de sufragi actiu de manera remota d'una manera més senzilla per a la persona electora, com ara mitjançant el vot electrònic.

El Defensor del Poble es va pronunciar sobre aquesta qüestió en un informe enviat al Síndic l'any 2015 en què es reconeixen les disfuncionalitats del sistema de vot per correspondència des de l'estranger i s'explica que, segons informa la Junta Electoral Central,

dins del marc de la legislació vigent, és possible articular sistemes d'emissió de vot remot basats en les noves tecnologies com a forma d'evitar les incidències descrites.

### **El projecte de llei de vot electrònic deixa fora l'electorat temporalment absent**

El 5 d'abril de 2016 el Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya va aprovar l'Acord GOV/43/2016, pel qual es defineixen les línies d'actuació del Pla d'acció per implementar el vot electrònic dels catalans residents a l'estranger. En el marc de la implementació d'aquest pla, l'11 d'octubre de 2016 el Govern de la Generalitat va acordar aprovar el Projecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger (expedient 200-00017/11), que va ser admès a tràmit el 18 d'octubre de 2016 i en data 30 de novembre va ser debatut pel Ple. Tanmateix, el 28 d'octubre de 2017 es va tancar la tramitació per decàim, atesa la finalització de la legislatura.

Aquest text va ser recuperat pel govern actual, que el dia 16 d'octubre de 2018 va acordar aprovar la iniciativa de l'Avantprojecte de llei de procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger. Aquest nou projecte de llei (amb un contingut pràcticament idèntic al que s'havia tramitat durant la legislatura anterior), va ser publicat en el BOPC el 2 de novembre de 2018 i se'n va iniciar novament la tramitació parlamentària corresponent.

Un cop estudiat el text del projecte normatiu, el Síndic va emetre una resolució en què assenyala que hi ha alguns elements del projecte que no acaben de resoldre les dificultats en relació amb la possibilitat que l'electorat català de l'exterior pugui exercir efectivament el seu dret de sufragi actiu.

D'una banda, posa de manifest que el projecte de llei només fa referència als catalans i catalanes residents a l'estranger de manera permanent inscrits en el Cens electoral dels residents absentia (CERA), i deixa de banda

l'electorat temporalment absent inscrit en el Cens de residents temporalment absents (ERTA), que, previsiblement i atesa la temporalitat de la seva absència, pot estar parcialment interessat a participar en els processos electorals. També recorda que aquest col·lectiu pateix un greuge comparatiu, atès que, per demanar exercir el dret de vot, ha de presentar la sol·licitud (vot pregat) personalment davant l'oficina consular de carrera o secció consular d'ambaixada, la qual cosa moltes vegades frustra, de bon principi, qualsevol possibilitat que la persona pugui exercir el seu dret.

### **Els drets de participació política de les persones amb discapacitat estan reconeguts en diferents normes jurídiques**

Quant al procediment de votació electrònica en concret, el Síndic entén que la proposta normativa manté la necessitat que l'electorat inscrit en el CERA sol·liciti la possibilitat de votar per a cada contesa (sol·licitud de vot), atès que es tracta d'un assumpte de competència estatal, i estableix el procés que ha de seguir la persona per sol·licitar explícitament la seva intenció de votar per mitjans electrònics, per donar-se d'alta en la corresponent plataforma de votació electrònica i per votar temàticament. La viabilitat d'aquesta proposta de sistema de votació, d'acord amb la proposta normativa, dependrà en tot cas dels acords que se signin entre l'Administració electoral de l'Estat i l'Administració de la Generalitat amb relació a l'articulació dels elements del procés electoral, que són de competència estatal, amb el sistema de votació pròpiament dit.

D'acord amb això, el Síndic va recomanar al Govern de la Generalitat i a tots els grups parlamentaris que estudiessin, en el marc de les seves competències respectives, la possibilitat d'esmenar el projecte de llei per:

-Ampliar l'àmbit subjectiu del procediment de votació electrònica establert en l'article 4 del Projecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger perquè també s'apliqui



a l'electorat temporalment absent inscrit en l'ERTA.

-Establir, dins del projecte normatiu, que la comunicació de la clau de tramitació telemàtica (CTT) a què fa referència el primer paràgraf de l'article 7.1 del Projecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger es faci per via telemàtica.

Quant al dret de sufragi de les persones incapacitades judicialment, el Síndic va tenir coneixement que a Catalunya hi ha al voltant de 4.000 persones majors d'edat que no poden exercir el dret de sufragi en virtut de la determinació feta en aquest sentit en la sentència d'incapacitació que limita la seva capacitat jurídica. També va rebre algunes consultes i sol·licituds d'intervenció concretes per part de persones amb discapacitat intel·lectual o psicosocial que han vist limitat l'exercici del seu dret de sufragi actiu i que manifesten el seu desacord amb aquesta situació.

### **El Síndic celebra la nova llei que reintegra les persones amb discapacitat en el ple exercici dels seus drets civils i polítics**

Davant aquesta situació, l'any 2015 va emetre una resolució que va adreçar al Defensor del Poble, al Congrés dels Diputats, al Parlament de Catalunya i als grups parlamentaris respectius, en què cridava l'atenció sobre la necessitat d'abordar l'estudi de la problemàtica plantejada i recordava que els drets de participació política de les persones amb discapacitat estan reconeguts en diferents normes jurídiques (CDPD, articles 4 i 29; Constitució espanyola, articles 14, 23 i 96; Estatut d'autonomia de Catalunya, article 29, i 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), i que s'han de garantir a les persones amb discapacitat els drets polítics i la possibilitat d'exercir-los en condicions d'igualtat amb les altres.

En aquesta resolució, suggereix que s'impulsin mesures de reforma normativa adreçades afavorir que els operadors jurídics apliquin, en concordança amb el dret intern, les revisions de l'article 12 de la Convenció de drets de les persones amb discapacitat (CDPD), especialment les establertes en el punt 4 en matèria de salvaguarda dels drets fonamentals de les persones en els processos d'aplicació de mesures relatives a l'exercici de la seva capacitat jurídica. També suggereix que s'adoptin mesures per garantir la plena vigència de la CDPD, i en especial de l'article 29, i insisteix en la importància d'agilitar les mesures adreçades a donar compliment a les recomanacions formulades l'any 2011 pel Comitè dels Drets de les Persones amb Discapacitat de l'ONU en l'informe sobre l'Estat espanyol, en el sentit de revisar tota la legislació pertinent perquè totes les persones amb discapacitat, independentment de la seva deficiència, de la seva condició jurídica o del seu lloc de residència, tinguin dret a votar i a participar en la vida pública en condicions d'igualtat amb les altres.

Fins al passat 5 de desembre, però, la normativa reguladora del dret de sufragi actiu continuava sent la vigent des de l'any 1985 (Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, de règim electoral general (LOREG), que estableix en l'article 3: "No tenen dret de sufragi: [...] b) Els declarats incapaços en virtut de sentència judicial ferma, sempre que aquesta declari expressament la incapacitat per a l'exercici del dret de sufragi. c) Els internats en un hospital psiquiàtric amb auto-rització judicial, durant el període que duri el seu internament, sempre que en l'autorització el jutge declari expressament la incapacitat per a l'exercici del dret de sufragi".

Finalment, després de tres anys, el dia 5 de desembre de 2018 es va publicar en el BOE la Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, per a la modificació de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general, per garantir el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat.

L'article únic d'aquesta nova llei suprimeix els apartats b i c de l'article 3.1 de la LOREG i estableix un nou punt 2, segons el qual tota persona pot exercir el seu dret de sufragi actiu, conscient, lliurement i voluntàriament, sigui quina sigui la seva forma de comunicar-ho i amb els mitjans de suport que requereixi.

Adicionalment, el punt tres de l'article estableix que s'afegeix una disposició addicional vuitena amb la redacció següent: "A partir de l'entrada en vigor de la Llei de modificació de la Llei orgànica del règim electoral general per adaptar-la a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, queden sense efecte les limitacions en l'exercici del dret de sufragi que s'estableixen per resolució judicial fonamentades jurídicament a l'apartat 3.1. b) i c) de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, ara suprimides. Les persones a les quals se'ls hagi limitat o anul·lat el seu dret de sufragi per raó de discapacitat queden reintegrades plenament en aquest per ministeri de la llei".

També es determina, doncs, la reintegració en l'exercici del dret de sufragi de totes les persones a qui s'hagués limitat o anul·lat el dret de sufragi per raó de discapacitat.

El Síndic celebra aquesta proposta normativa de reintegració de les persones amb

discapacitat en el ple exercici dels seus drets civils i polítics, i també el conjunt de reformes que prepara el Govern d'Espanya en el marc de l'Avantprojecte de llei pel qual es reforma la legislació civil i processal en matèria de discapacitat, recentment dictaminada favorablement pel Consell Econòmic i Social (Dictamen 5/2018, sessió del 24 d'octubre).



**Síndic de Greuges**   
@sindicdegreuges

Rafael Ribó: "Restituir el dret de vot de les persones amb discapacitat intel·lectual és la reparació d'un greuge"

9:15 am · 19 oct. 2018

2 RETUITS 7 AGRADAMENTS



## ACTUACIONS D'OFICI

### AO 00117/2018 Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'exhibició de cartells, banderes, llaços i altres tipus d'elements de color groc a les façanes de residències individuals, a diferents espais públics i a alguns edificis de l'Administració autonòmica i local

El Síndic de Greuges va tenir coneixement que en alguns edificis de l'Administració autonòmica i local s'havien penjat elements reivindicatius com ara cartells, llaços o elements de color groc com a protesta per la situació política actual.

En relació amb aquesta qüestió, el Síndic es va adreçar al Departament de la Presidència en els termes següents:

1. L'Administració local pot regular l'ús de l'espai públic i el paisatge urbà, però no l'exercici del dret de llibertat d'expressió ni del dret de reunió i manifestació.
2. El personal al servei de l'Administració té dret a la llibertat d'expressió amb el límit de no posar en joc la neutralitat i la imparcialitat de l'Administració. No hi ha, però, un dret general d'aquest personal a fer servir les dependències dels edificis públics per expressar les seves idees o ideologies i, per tant, l'Administració en pot regular l'ús, si s'escau, i limitar-lo a certs espais, com ara taulers informatius.
3. L'Administració pot fer servir les façanes, balconades o altres elements exteriors dels seus edificis com a altaveu per exposar diferents símbols que s'identifiquen amb el suport o el compromís per a la defensa dels drets fonamentals o dels drets de minories vulnerables, i també per difondre missatges amb càrrega ideològica àmpliament acceptats per les majories polítiques, sempre que això es dugui a terme en un moment i un context determinats i sempre en el marc de la garantia dels drets de les persones.

### AO 00182/2018 En tramitació

Actuació d'ofici relativa al missatge amb contingut polític retransmès diàriament per la megafonia de l'Ajuntament de Vic durant algunes setmanes del 2018

El Síndic va tenir coneixement que les darreres setmanes del mes d'agost i les primeres del mes de setembre de 2018 l'Ajuntament de Vic va retransmetre recurrentment per megafonia un missatge amb contingut polític en el qual demanava a la ciutadania no desviar-se de l'objectiu de la independència.

A mitjan setembre, el govern municipal va decidir deixar de retransmetre la gravació. No obstant això, a fi d'evitar que es torni a produir aquesta situació, que ha suposat l'incompliment dels drets vigents i l'afectació dels drets de participació dels regidors electes i dels seus representats, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que s'abstingués de dur a terme actuacions com la que van motivar la intervenció de la institució.

**AO 00230/2018**  
**En tramitació**

**Actuació d'ofici per fer el seguiment de la implementació del vot electrònic en les eleccions al Parlament de Catalunya per a les persones catalanes que viuen a l'estranger**

En el marc dels diversos processos electorals que han tingut lloc des del 2011, el Síndic ha posat de manifest múltiples incidències que s'han produït en el sistema de vot per correspondència des de l'exterior (retards en l'enviament de la documentació per votar en alguns casos i dificultats per emetre el vot en d'altres).

L'octubre de 2014 el Síndic va emetre una resolució adreçada al legislador estatal, al legislador autonòmic i al Defensor del Poble, en què posava de manifest que els terminis previstos en la legislació vigent per tramitar el vot per correspondència eren massa ajustats, i es recomanava introduir en la normativa electoral un sistema telemàtic d'emissió del certificat d'inscripció en el cens electoral, eliminar el requisit de vot pregat per a les persones des de l'estranger que optin per disposar el vot de manera presencial i incorporar un sistema d'emissió de vot per Internet. Al Parlament de Catalunya es va recomanar que, en el marc d'una llei electoral catalana, es regulessin mecanismes de votació alternatius que permetessin exercir el dret de sufragi actiu de manera remota d'una forma més senzilla per a les persones electores, com pot ser mitjançant el vot electrònic.

L'octubre de 2016 va ser admès a tràmit el Projecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger, que presenta, però, encara, dificultats en relació amb la possibilitat que els electors des de l'exterior puguin exercir efectivament el seu dret de sufragi actiu. Algunes d'aquestes dificultats no poden ser abordades des de l'àmbit autonòmic en la mesura que la seva possible reforma depèn directament de la modificació de la LOREG, de competència estatal.

Finalment, doncs, el Síndic ha recomanat als diferents grup parlamentaris, d'una banda, que s'ampliï l'àmbit subjectiu del procediment de votació electrònica establert en l'article 4 del Projecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger, a fi que s'apliqui també a les persones inscrites al Cens de residents temporalment absents (ERTA); i de l'altra, que s'estableixi que la comunicació de la clau de tramitació telemàtica a què fa referència el Projecte de llei esmentat s'ha de fer per via telemàtica, tenint en compte que actualment la tecnologia permet transmetre informació sensible de manera segura.

Adicionalment, recomana al Parlament de Catalunya que impulsi un procés de reforma de l'article 75 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general, per eliminar el sistema de vot pregat i regular mecanismes de votació alternatius que permetin exercir el dret de sufragi actiu de manera remota d'una forma més senzilla. I que, mentre es mantingui aquest sistema de votació, augmenti els terminis previstos en la legislació vigent per tramitar el vot per correspondència tant des del territori nacional com des de l'exterior.

AO 0266/2018  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la promoció de la participació política de les persones estrangeres en les eleccions municipals de Girona i Salt

El Síndic ha tingut coneixement de la disconformitat de la plataforma Dret de Vot per la inacció dels ajuntaments de Salt i de Girona davant el compromís que sembla que havien adquirit de defensar i promoure el dret de vot de les persones estrangeres en els comicis municipals.

La plataforma reclama que els ajuntaments informin la població sobre quins tràmits cal dur a terme per conèixer si els països d'origen dels residents estrangers tenen conveni de reciprocitat per poder votar en les eleccions municipals.



■ UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA



### 33. L'EXIGÈNCIA D'ACREDITACIÓ DEL NIVELL B2 EN TERCERA LLENGUA EN FINALITZAR ELS ESTUDIS UNIVERSITARIS DE GRAU EN CONDICIONS D'EQUITAT

L'article 211 de la Llei 2/2014, de 27 de gener, estableix que els estudiants que iniciïn els seus estudis de grau durant el curs 2014-2015 han de demostrar, per poder obtenir la titulació de grau, que han assolit el nivell de competència de tercera llengua (alemany, anglès, francès o italià) B2.

S'impulsen diverses iniciatives per afavorir i facilitar l'assoliment de l'objectiu establert en la Llei, entre les quals hi ha el reconeixement de certificats i títols acreditatius de la competència en llengües estrangeres i la creació del programa de diagnòstic, promoció i incentivació de terceres llengües, Parla 3, que ha tingut continuïtat durant els cursos següents. En el marc d'aquest programa, les universitats catalanes han posat a disposició dels estudiants de grau una oferta formativa i proves d'acreditació del coneixement de tercera llengua, per a les quals s'ha comptat amb convocatòries anuals d'ajuts de l'Agència de Gestió i Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) per a la formació i l'acreditació de terceres llengües.

A l'inici del curs 2014-2015 es va fer una prova diagnòstica adreçada als estudiants de nou accés a la universitat per saber el seu nivell de coneixements d'una tercera llengua. Aquesta prova, que va tenir una participació molt elevada, va indicar que només un 16,8% dels estudiants obtenia un nivell de tercer idioma B2.1 i un 29,6%, un nivell igual o superior al B2.2.

Durant el curs 2016/2017 les universitats van fer proves de nivell del coneixement d'idiomes adreçades a l'alumnat de tercer curs de grau, per valorar la progressió en l'aprenentatge de la tercera llengua. Els resultats de les proves, que van tenir una participació baixa, són que només un 33% ha assolit un nivell B2.2 o superior i un 28% encara es troba en nivells inferiors al B1.

Aquests resultats van posar de manifest que, tot i les millores assolides, l'ús i l'aprofitament dels instruments proposats

els darrers anys pels departaments competents havien estat insuficients i, per tant, encara hi havia un percentatge important d'estudiants amb un coneixement insuficient de la llengua estrangera.

**El domini de diverses llengües és un indicador internacional d'ocupabilitat i es valora com una riquesa col·lectiva que cal promoure**

Peraquest motiu, el Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC), en la sessió de la seva junta del 22 de juny de 2017, va acordar instar el Govern a presentar al Parlament de Catalunya la modificació de l'article 211 de la Llei 2/2014, per establir un ajornament de quatre anys de l'entrada en vigor de l'obligació d'acreditar el coneixement d'una tercera llengua estrangera, amb la finalitat d'evitar perjudicis als estudiants i de facilitar i fer més viable l'assoliment de l'objectiu fixat per aquesta norma.

En els mesos posteriors no es registra cap activitat legislativa i aquesta modificació no es concreta fins a l'aprovació de la Llei 1/2018, de 8 de maig. Durant el període d'incertesa entre l'acord del CIC i l'aprovació de la modificació normativa, les universitats catalanes apliquen de manera heterogènia l'exigència del requisit de tercera llengua, emparant-se en el principi d'autonomia universitària i en les memòries de les titulacions verificades ja amb la inclusió del requisit del tercer idioma de cada grau.

Les universitats, i el sistema universitari en general, han fet un esforç a emprar recursos per millorar el coneixement de llengua estrangera entre l'alumnat, però sovint esgrimeixen que es troben que han d'assumir les mancances del sistema educatiu per formar amb un nivell adequat de llengua estrangera l'alumnat en les etapes prèvies a la universitària.

El Departament d'Ensenyament en el document recentment publicat “El model lingüístic del sistema educatiu de Catalunya” reconeix el domini de diverses llengües com un indicador internacional d'ocupabilitat, que és valorat com una riquesa col·lectiva que cal promoure per afavorir la convivència i la competitivitat en el món actual.

Tanmateix, el fet de fer recaure el pes de l'assoliment del coneixement d'aquesta tercera llengua en l'etapa universitària pot redundar en una major iniquitat en l'etapa laboral que després s'inicia, la qual cosa ja es produeix respecte a la resta d'estudiants que no accedeixen a la universitat, per raó també del coneixement d'aquesta tercera llengua.

**Cal garantir l'assoliment d'una tercera llengua per part de tot l'alumnat en l'etapa obligatòria sense discriminació per origen socioeconòmic**

D'altra banda, malgrat que no es disposa de dades que indiquin una correlació més alta entre l'origen socioeconòmic de l'alumnat i

la competència en aquesta tercera llengua, d'acord amb les proves dutes a terme pel Departament d'Ensenyament el desembre de 2017 en llengua anglesa a l'alumnat de quart d'ESO, un 62% de l'alumnat participa en activitats extraescolars per a l'aprenentatge d'aquest idioma i un 66% del total assoleix o supera l'objectiu marcat d'haver assolit el nivell B1 del marc europeu de referència).

El fet que un percentatge tan gran de l'alumnat faci activitats extraescolars per millorar aquesta competència curricular específica, similar al percentatge d'alumnat que assoleix la competència, reforça l'argument que en aquest aspecte és especialment rellevant el factor socioeconòmic de l'alumnat.

Així mateix, cal que s'adaptin els programes d'estudi i reconeixement de les llengües estrangeres a les dificultats específiques d'adquisició de llenguatge que poden comportar la dislèxia o el trastorn específic del llenguatge (TEL), entre d'altres.

D'acord amb les consideracions anteriors, el Síndic recomana que es garanteixi la millora en la competència d'una tercera llengua a tot l'alumnat sense discriminació per raó de l'origen socioeconòmic, per raó del tipus d'estudis postobligatoris cursats o per raó de necessitat educativa específica.

#### Queixa 02224/2017

Es denuncia la dificultat afegida que pot suposar, per a l'alumnat amb dislèxia i altres trastorns que afecten principalment el procés de lectoescriptura i l'aprenentatge d'una llengua, l'exigència d'acreditació del coneixement d'una tercera llengua, introduïda per l'article 211 de la Llei 2/2014, de 27 de gener.

El Síndic valora positivament els esforços esmerçats per difondre i implementar mesures per atendre i avaluar adequadament l'alumnat amb trastorns de llenguatge que poden afectar l'aprenentatge i la capacitat de relació, de comunicació i comportament, tant en l'àmbit dels estudis universitaris de grau com en l'àmbit de l'aprenentatge dels idiomes, però encara detecta mancances pel que fa a la difusió i el coneixement d'aquestes mesures, tant entre el professorat com entre l'alumnat, i també en el nivell d'exigència en la seva implementació.

L'exigència d'acreditació del coneixement d'una tercera llengua sense les adaptacions curriculars i d'avaluació adequades pot suposar una dificultat o impediment per a la inclusió d'alumnat amb dislèxia en l'educació universitària. A aquest efecte, cal millorar la difusió dels protocols existents i la formació del professorat tant en les etapes d'educació obligatòria com postobligatòria.



### 34. DIFICULTATS EN EL PROCÉS DE PREINSCRIPCIÓ I MATRÍCULA UNIVERSITÀRIES

Cada any es presenten diverses queixes amb relació al procés de preinscripció i matrícula universitàries. Aquests queixes plantegen dificultats per contactar amb l'oficina de preinscripció universitària per demanar informació sobre la gestió de la preinscripció, ja sigui presencialment, per telèfon o per correu electrònic, atès el gran volum de consultes que rep l'oficina en un curt període de temps, malgrat la dotació extraordinària de personal per atendre-les.

Les persones que s'adrecen a la institució sovint també exposen que no han pogut formalitzar la preinscripció en el termini establert, atès que el sistema informàtic ha fallat i, malgrat que han intentat poder connectar-s'hi per mitjà de diversos dispositius i servidors, no els ha estat possible fer-ho i aporten documentació que pretén acreditar aquesta disfunció.

Altres estudiants afirmen que la plataforma informàtica per formalitzar la preinscripció no admet el format de documentació que pretenen adjuntar i, per aquest motiu, no han pogut completar la preinscripció correctament en el termini establert. Finalment, altres persones interessades indiquen que van poder formalitzar la preinscripció com a vàlida, i posteriorment no apareixien en la llista d'admesos per un problema en la documentació que constava efectivament adjuntada en el tràmit de preinscripció, i sense que haguessin estat requerits per aportar-la ni el sistema els hagués advertit del defecte en la formalització de la sol·licitud.

Aquestes casuístiques i problemàtiques reflectides en les queixes presentades probablement no són representatives i significatives del funcionament global del sistema d'assignació, preinscripció i matrícula universitàries. Enguany el volum d'estudiants matriculats el mes de juny per fer les proves d'accés a la universitat (PAU), via principal d'accés a la universitat, ha estat de 33.895 estudiants provinents de batxillerat i de 2.738 estudiants provinents de cicles formatius de grau superior.

Els terminis per fer els tràmits són preclusius i molt ajustats en el temps. Enguany, el termini de sol·licitud de preinscripció universitària era del 5 de juny al 2 de juliol, ambdós inclosos. La publicació de la primera assignació de places es va fer el dia 11 de juliol, la matrícula de l'assignació en primera preferència es va poder formalitzar dels dies 13 al 18 de juliol, l'assignació d'instàncies, reclamacions i dobles correccions corresponents a la primera preferència i assignació definitiva es va publicar el dia 17 de juliol i la matrícula es va poder tramitar el dia 18 de juliol. La publicació de la segona assignació de places es va fer el dia 24 de juliol, la matrícula de la segona reassignació, del 25 al 27 de juliol, i del dia 23 de juliol al 31 d'agost es permetia continuar el procés de reassignació de places.

**Continuen havent-hi queixes sobre disfuncions i manca d'informació adequada en el procés de preinscripció i matrícula universitàries**

Aquest calendari ja presenta dificultats per conciliar el dret a la reclamació dels resultats de les proves d'accés a la universitat, tal com es va fer constar en l'informe de l'any 2012, atès que, malgrat que es manté per als estudiants que han exercit aquest dret i són assignats en primera preferència l'accés a la matrícula universitària de manera prèvia a la publicació de la segona assignació de places, els estudiants que no han exercit el dret a reclamar els resultats de les proves d'accés a la universitat es poden matricular abans a la universitat d'elecció, i també poden triar horaris, assignatures optatives i fins i tot campus de manera preferent respecte als que han exercit aquest dret.

Igualment, els estudiants que plantegen problemes en la resolució de les incidències informàtiques, dificultats per contactar amb l'oficina de preinscripció o manca de presentació de documentació dins dels terminis establerts per manca d'informació o assessorament adequats queden fora dels

terminis establerts per fer els tràmits de preinscripció i, per tant, de les assignacions corresponents. Així doncs, poden veure vulnerat el seu dret a accedir a la universitat d'acord amb els principis de mèrit, capacitat, igualtat i publicitat que ha de regir tot el procés d'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles.

**Cal continuar millorant els canals d'informació i vetllar pel correcte funcionament de la plataforma telemàtica de preinscripció**

La Secretaria d'Universitats i Recerca, conscient d'aquestes dificultats i la necessitat de resoldre-les, va informar el Síndic que en la convocatòria de preinscripció universitària 2018 s'implementaria una nova plataforma telemàtica que tindria una presentació més clara i intuïtiva dels diferents procediments d'accés i admissió a la universitat, de manera

que la persona sol·licitant podria visualitzar si la sol·licitud no estava degudament emplenada perquè mancava documentació significativa per donar compliment al seu dret a ser requerida d'acord amb el que disposa l'article 68 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Pel que fa als canals d'informació i assessorament, s'indicava que es revisarien i s'actualitzarien els continguts del web per millorar-lo i incorporar-hi les necessitats detectades, i que s'estava treballant de manera coordinada amb el 012 perquè pogués donar suport a l'oficina en els períodes de màxima afluència de consultes.

El Síndic suggereix que es continuïn avaluant les millores implementades en els canals d'informació i assessorament a disposició dels estudiants, i també el correcte funcionament de la plataforma telemàtica perquè les petites disfuncions o dificultats que es constata que es continuïn produint es puguin resoldre positivament i d'acord amb els terminis disponibles de manera favorable als drets de l'estudiant.

**Queixa 06440/2018**

La persona interessada assegura que va intentar reiteradament fer el tràmit d'assignació definitiva de la seva tercera opció d'estudis assignada en el termini comprès entre els dies 12 i 16 de juliol i no va poder, atès que el portal, segons indicava, no li permetia completar el tràmit, malgrat haver-ho intentat en diverses ocasions des de diversos dispositius i en diferents hores i dies consecutius.

L'estudiant relata que es va adreçar a la Universitat de Barcelona i a l'Oficina d'Accés a la Universitat i que li van comentar que havien rebut centenars de trucades telefòniques pel mateix problema i la van assessorar perquè interposés una queixa per escrit, cosa que va fer.

Li van assegurar que no li podien donar un justificant i que hauria d'esperar a la segona assignació. L'estudiant va matricular-se a l'opció assignada en primera assignació, però, atès que ho va fer després de la segona assignació, el dia 25 de juliol, no va poder escollir l'horari de preferència.

La Secretaria d'Universitats i Recerca assegura que s'han fet les comprovacions necessàries i no s'ha detectat cap problema d'accés al portal que impedis a la interessada fer el tràmit d'assignació definitiva durant els terminis assignats, tràmit que va ser formalitzat per un total de 4.138 alumnes.

**Queixa 06478/2018**

La persona interessada exposa que va fer el tràmit de preinscripció durant el termini establert i que en accedir al portal telemàtic li constava que la preinscripció era vàlida.

Posteriorment, el sistema li va indicar que la contrasenya era incorrecta. En posar-se amb contacte amb l'Oficina d'Accés a la Universitat, se li va indicar que mancava la seva nota del batxillerat francès (Batxibac) per a universitats espanyoles. La interessada va aportar el document el dia 13 de juliol i el seu nom no va sortir a la llista d'admesos fins al dia 24 de juliol, data de la llista de segona assignació.

La persona interessada va accedir als estudis de preferència en segona assignació, malgrat que havia formalitzat la preinscripció i complia els requisits per a la primera assignació.

### 35. EL MODEL LINGÜÍSTIC DEL SISTEMA EDUCATIU A CATALUNYA

El règim lingüístic del sistema educatiu es regeix pel que disposa la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya, i les disposicions reglamentàries dictades pel Govern de la Generalitat.

En el marc d'aquesta norma, i com a part del projecte educatiu, tant els centres públics com els privats sostinguts amb fons públics han d'elaborar un projecte lingüístic que es concreta a partir de la realitat sociolingüística de l'entorn i que ha d'emmarcar el tractament de les llengües al centre.

El projecte s'ha d'ajustar a les previsions tant de la Llei d'educació com al Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, i ha de recollir tant el paper de la llengua catalana, com a eix vertebrador d'un projecte educatiu plurilingüe, com el tractament de les llengües en tots els espais d'educació del centre, i també els aspectes d'organització i de gestió que tinguin repercussions lingüístiques.

El mes d'octubre de 2018 el Departament d'Educació va publicar un document en què es fixen les característiques fonamentals del model, del qual el que més s'ha destacat és una suposada disminució de l'ús i de la competència lingüística en català que no pas l'anàlisi feta i les recomanacions formulades sobre el model lingüístic del sistema educatiu.

El document afirma que cal vetllar perquè l'escola no deixi de ser el context d'ús de la llengua que es vol protegir, el català, que és la llengua vehicular de l'ensenyament, però proposa adaptar la immersió que va començar als anys vuitanta als canvis socials i lingüístics del país.

**El nou model lingüístic del sistema educatiu de Catalunya no afecta el caràcter vehicular del català**

La Llei d'educació ja estableix que el Departament, perquè el català mantingui la funció de llengua de referència i de factor de cohesió social, ha d'implantar estratègies educatives que n'assegurin l'ús, però també que en la definició d'aquestes estratègies cal tenir en compte la realitat sociolingüística, les llengües de l'alumnat i el procés d'ensenyament del castellà.

El pes de les grans llengües internacionals, especialment l'anglès, el fenomen migratori, els canvis dels mercats laborals i la generalització de les TIC es tenen en compte per donar un nou enfocament al model lingüístic.

Es proposa el plurilingüisme com un objectiu realista i assolible tot acceptant que no totes les llengües han de ser apreses al mateix nivell, ni únicament durant el temps de l'escolarització, i tenint en compte el context sociolingüístic en què es produeix l'ensenyament.

És en relació amb l'apartat de l'ús vehicular del castellà amb alumnat de llengua inicial catalana, en entorn de catalanització plena, que s'han fet sonar algunes alarmes quan s'ha tret de context l'afirmació que en entorns en què el castellà és la llengua majoritària de l'alumnat, i té una presència social molt alta, s'ha d'ensenyar com a llengua primera de l'alumnat.

Ensenyar com a llengua primera de l'alumnat el castellà, en entorns on aquesta llengua ja és majoritària, no vol dir un canvi de llengua vehicular. Ans al contrari, significa que en aquests casos s'ha de fer immersió lingüística en català, seguint el model implementat des de 1983, perquè la immersió lingüística s'aplica justament quan una bona part de l'alumnat no té la llengua de l'escola, el català, com a llengua primera o familiar.

En els casos en què el castellà no té aquesta força social, caldrà un enfocament didàctic, de manera que, per assegurar que en acabar el sistema educatiu l'alumnat té el mateix nivell de català i de castellà, els centres hauran de decidir en el seu projecte lingüístic blocs de contingut curriculars en castellà i planificar activitats que potenciïn l'expressió oral de l'alumnat.

En definitiva, el que es pretén és que, d'acord amb la Llei de política lingüística i l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i tenint en compte que la llengua vehicular de referència i d'ús general de la vida dels centres escolars és el català, en finalitzar l'ensenyament obligatori quedi garantit el domini elevat i similar de les dues llengües oficials i, per tant, la igualtat d'oportunitats de l'alumnat.

### **El Síndic valora positivament la flexibilització en funció del context lingüístic de l'entorn**

El projecte lingüístic ha de servir, en aquest sentit, per dissenyar una estratègia pedagògica que respongui a les necessitats detectades i per promoure el treball col·laboratiu de l'equip docent, que ha d'implementar un model educatiu plurilingüe i intercultural.

Amb la finalitat de garantir que, en acabar l'ensenyament, l'alumnat tingui una competència sòlida (oral i escrita) no només en les llengües oficials a Catalunya, sinó també en anglès, es preveu la possibilitat d'introduir l'aprenentatge i l'ús d'una segona llengua estrangera.

El document recomana que s'afavoreixi un ús vehicular de la llengua estrangera en diverses àrees o matèries, diferents del propi d'una assignatura de llengües, i en diferents nivells i etapes educatives, tenint present que cal que aquest enfocament sigui inclusiu i que s'implanti de manera progressiva i creixent.

Igualment, insisteix en la necessitat d'aprofitar l'avenç de les tecnologies multimèdia aplicades a l'aprenentatge per millorar els processos d'ensenyament en general, i facilitar les oportunitats d'accés i de comunicació en la llengua que s'està aprenent.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00088/2018  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la vulneració de drets lingüístics per part de l'Agència Tributària en la campanya de la declaració de l'IRPF de 2018

El Síndic ha tingut coneixement que l'Agència Tributària del Ministeri d'Hisenda no ha garantit l'atenció en català a les persones que s'hi han adreçat telefònicament per demanar informació sobre la campanya anual de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF).

En concret, posa de manifest la denúncia d'una organització no governamental que treballa per promoure la llengua com a eina de cohesió social, la qual ha constatat en múltiples ocasions que el personal de l'Agència Tributària exigeix a les persones que s'hi adrecen que parlin en castellà i reconeix que l'Agència no disposa de cap sistema d'atenció en català, cosa que vulnera els drets de les persones a ser ateses en la llengua oficial escollida, d'acord amb les previsions establertes en l'article 54 de l'Estatut bàsic de la funció pública; l'article 33 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya; l'article 15 de la Llei 39/2015, d'1 de octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i els articles 11 i 12 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

AO 00156/2018  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al foment de la llengua catalana mitjançant subvencions públiques a la promoció musical

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la publicació recent d'una organització en defensa de la llengua catalana, que posa de manifest que, tot i la intervenció pública i els recursos destinats als diferents àmbits relatius a la música vocal els darrers anys, la presència del català en aquesta àrea cultural continua sent residual.

Igualment, malgrat que l'Estatut d'autonomia atorga a Catalunya competències en els àmbits de promoció cultural i la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix que el Govern de la Generalitat ha d'afavorir, estimular i fomentar la creació, la interpretació i la difusió de la música cantada en català, sembla que es destinen més recursos a projectes musicals en què l'ús de la llengua pròpia és més baix o pràcticament residual, la qual cosa suposa una anomalia pel que fa a la promoció del català respecte del suport que reben altres llengües en l'àmbit de la música vocal.

## ■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT





## INTRODUCCIÓ

Un dels objectius estratègics del Síndic de Greuges és la necessitat de retre comptes de les seves actuacions. D'una banda, incorporant exemples de casos en què s'han complert les resolucions del Síndic i, d'altra banda, d'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, informant de totes les no-acceptacions de les recomanacions i suggeriments del Síndic per part de les institucions objecte d'investigació.

Aquest any s'ha volgut donar una informació més quantificada sobre com s'han complert les resolucions del Síndic i, per això, s'ha centrat el detall en com s'ha resolt el conjunt d'actuacions complertes. El fet que s'hagi resolt una actuació no necessàriament vol dir que només s'hagi complert d'una manera, sinó que pot haver-hi diferents actuacions per complir una resolució. En aquest sentit, a tall d'exemple, si s'anul·la una sanció, a més d'aquesta anul·lació, hi pot haver un retorn dels imports, amb la qual cosa el compliment d'una resolució tindria dos efectes o més.

L'apartat s'estructura seguint la mateixa classificació temàtica que segueix tot l'informe. S'han configurat una sèrie de categories que responen tant a les característiques pròpies de cadascuna de les matèries com a les que es generen del mateix procediment administratiu i que són

presentes en tots els apartats. En alguns casos, s'han tractat, per qüestions de volum, com un conjunt d'actes dins de la tramitació administrativa i, en d'altres, de manera més individualitzada.

També convé assenyalar diverses qüestions en relació amb el compliment. En primer lloc, hi ha mesures que afecten un cas concret i d'altres, especialment quan hi ha una modificació de normativa, que afecten un conjunt de la població. En segon lloc, tot i haver una classificació per matèries, a vegades les solucions són de caràcter transversal o, si més no, sobrepassen l'àmbit estricte que s'està tractant.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una mostra de totes les resolucions complertes durant el 2018. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar en l'espai web de les actuacions de 2018 ([www.sindic.cat/resolucions](http://www.sindic.cat/resolucions)).

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes, incorporant-hi un resum del problema que va originar la intervenció del Síndic i explicant les raons per les quals l'Administració no ha acceptat les recomanacions i els suggeriments formulats.

Finalment, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com es defineix en l'article 61 de la Llei 24/2009.

#### 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

### POLÍTIQUES SOCIALS

#### 1. Salut

En la matèria de salut, la major part dels compliments o de les solucions trobades davant dels problemes de la ciutadania estan relacionats amb les llistes d'espera (26,1%), i les infraestructures i els recursos (24,7%), seguits del compliment de la tramitació administrativa.

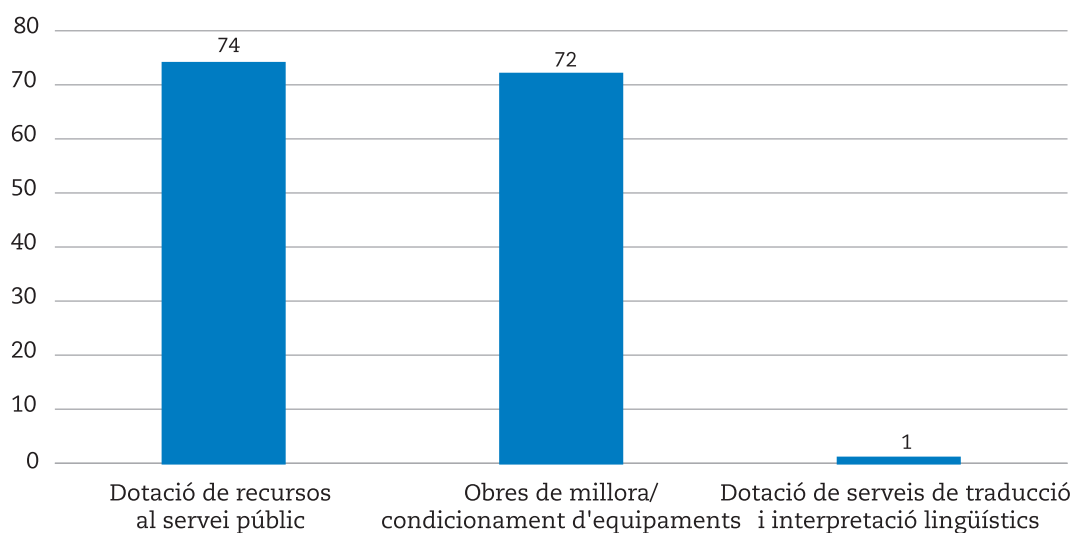
#### 38. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut

|                                     |            |            |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Llistes d'espera                    | 155        | 26,1       |
| Infraestructures, gestió i recursos | 147        | 24,7       |
| Tramitació administrativa           | 117        | 19,7       |
| Drets i deures                      | 92         | 15,5       |
| Prestacions sanitàries              | 81         | 13,6       |
| Atenció mèdica privada              | 1          | 0,2        |
| Altres                              | 2          | 0,3        |
| <b>Total</b>                        | <b>595</b> | <b>100</b> |

Pel que fa a les llistes d'espera, s'ha establert una data per a la prova diagnòstica, la visita especialitzada o la intervenció quirúrgica (152 casos), entre d'altres, mentre que el Departament de Salut ha tramitat l'ingrés en un centre sociosanitari de persones que estaven en llista d'espera per a l'ingrés (3 casos).

En relació amb les infraestructures, la gestió i els recursos, durant l'any 2018, en 74 casos s'ha dotat de recursos el sistema sanitari públic (incorporació de personal, mitjans, etc.), o bé s'han fet obres de millora i condicionament d'equipaments (72 casos). També en un cas s'ha aconseguit dotar de serveis de traducció i interpretació, davant la necessitat d'algunes persones migrades de poder fer-se entendre amb el personal mèdic.

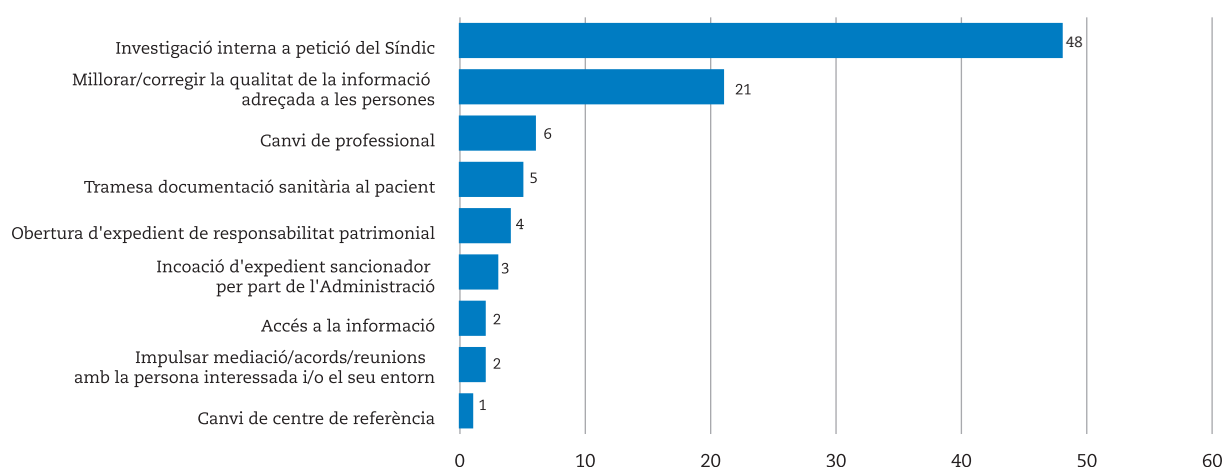
#### 39. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a infraestructures, gestió i recursos



Pel que fa als drets i deures, davant les queixes pel tracte rebut o la disconformitat amb les actuacions seguides pel personal mèdic, fruit de les investigacions del Síndic, en 48 casos s'ha iniciat una investigació interna de les actuacions seguides per un centre sanitari o el personal mèdic. En 21 casos, durant aquesta investigació, el Departament de Salut ha accedit a millorar la qualitat de la informació a les persones interessades perquè era insuficient.

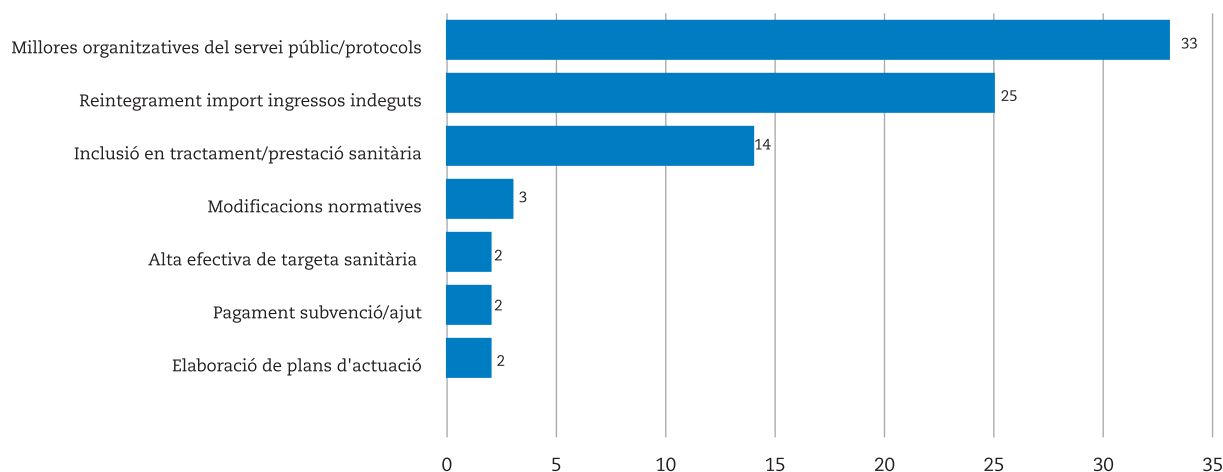
També s'ha instat l'Administració a complir els drets de les persones quant a l'accés a la informació i la tramesa de documentació sanitària al pacient. De manera més residual, el Departament de Salut ha accedit a les sol·licituds de canvi de metge o de canvi de centre de referència.

#### 40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de salut



Pel que fa a les prestacions sanitàries, s'han millorat els protocols de serveis públics arran de les recomanacions i els suggeriments del Síndic (33 casos), s'ha resolt la sol·licitud amb la devolució de l'euro per recepta (25 casos) o s'ha inclòs una persona en un tractament o prestació sanitària, tal com demanava (14 casos). Finalment, les subvencions i ajuts fan referència al pagament d'ajuts per prestacions ortoprotètiques.

#### 41. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries



També convé destacar una modificació normativa que ha afectat tres casos. En concret, s'acorda deixar sense efecte la Carta de drets i responsabilitats del ciutadà en la seva relació amb l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i aplicar-se únicament la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció primària, aprovada pel Departament de Salut l'any 2015. D'aquesta manera, es garanteix el dret de les persones afectades a la presència de familiars o persones vinculades durant la visita de l'avaluació mèdica.

En la matèria específica de salut, també convé destacar que el Síndic ha intervingut per revocar una llicència de l'atenció mèdica privada davant una situació de mala praxi.

Finalment, tot i que afecta l'àmbit de la salut, però no fa referència a elements específics d'aquest àmbit, sinó que es tracta d'aspectes més lligats a la tramitació administrativa, en 97 casos, com a conseqüència de la intervenció del Síndic, es dona resposta a la persona interessada, en 19 casos es resol l'expedient de referència o el recurs que presentava una certa demora en la tramitació i, finalment, també es compleix el tràmit de notificació.

## 42. Casos concrets en l'àmbit de salut

**Q 05456/2011**

**Disconformitat amb la llista d'espera a l'Hospital de Sant Rafael per a una intervenció odontològica**

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè s'introduïssin mesures correctores concretes per agilitzar l'atenció odontològica a pacients amb discapacitat que requereixin sedació, de manera que aquests usuaris poguessin veure reconegut el seu dret a la salut d'una manera suficientment àgil.

El Departament ha informat que s'han incorporat millores en la gestió de les intervencions odontològiques a l'Hospital de Sant Rafael. En concret, s'indica que durant l'any 2017 es va mantenir l'esforç que ja es va fer durant l'any 2016 tant per incrementar l'activitat d'odontologia amb la reassignació de quiròfans com per reduir les anul·lacions quirúrgiques per causes alienes al centre hospitalari. En conseqüència, s'ha aconseguit reduir el temps d'espera de l'any 2012, que era d'entre divuit i dinou mesos, als deu mesos d'espera que hi ha actualment.

**AO 00191/2016**

**Actuació d'ofici relativa a l'atenció dispensada a un pacient de l'Hospital d'Igualada**

Departament de Salut

Atès que es va constatar que en aquest cas s'havien produït diversos errors en l'assistència al pacient, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que, en cas que no s'hagués fet, s'iniciés d'ofici una reclamació de responsabilitat patrimonial. També li va demanar que l'informés sobre quines mesures concretes de millora s'han requerit al centre hospitalari i sobre el resultat de la supervisió de la implantació d'aquestes mesures.

D'una banda, el Departament ha informat que s'ha sancionat l'Hospital d'Igualada per una infracció sanitària tipificada com a greu, i que el CatSalut va iniciar d'ofici un procediment de reclamació patrimonial que està en via judicial. I, d'altra banda, s'han especificat les mesures correctores i de millora que es van requerir al centre i les conseqüències positives de la implementació d'aquestes mesures.

**Q 02880/2016****Demora en una possible intervenció quirúrgica i en les visites corresponents amb el Servei de Traumatologia de l'Hospital de Mataró**

Departament de Salut

Atès que el termini per dur a terme la visita de la persona interessada amb l'especialista en traumatologia finalitzava al cap de poc d'haver presentat la queixa, segons els terminis establerts en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, que són de 90 dies per a totes les proves diagnòstiques i consultes externes d'atenció especialitzada amb prioritat ordinària, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que adoptés les mesures organitzatives necessàries a fi d'avançar la data de la visita de la persona interessada amb l'especialista, i que es decidís si la intervenció quirúrgica era necessària o no.

El Departament ha informat que la persona interessada ja va ser intervinguda, un cop fetes les visites de control corresponents.

**Q 09217/2017 i altres****Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de la taxa de l'euro per recepta**

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es resolgués sense més demora la sol·licitud de la persona interessada i que, en cas que s'aprovés, es retornés a aquesta persona l'import que va abonar en concepte de taxa de l'euro per recepta, amb els interessos corresponents des que va fer l'aportació fins que es faci efectiu el pagament.

La persona interessada ha comunicat al Síndic que ja se li ha notificat la resolució i se li ha abonat l'import corresponent.

## 2. Discriminacions

La matèria de discriminacions engloba diversos col·lectius vulnerables o diferents motius pels quals una persona es pot sentir exclosa del conjunt de la societat. Per això, en funció del tipus de discriminació, les mesures que ha aconseguit el Síndic són diverses. A més, convé tenir present que aquesta àrea és incipient, i el nombre de queixes i actuacions d'ofici encara és minoritari respecte al conjunt d'intervencions del Síndic.

### 43. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions

|                               |           |              |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| Igualtat de gènere            | 6         | 42,9         |
| Discriminació racial          | 3         | 21,4         |
| Orientació i identitat sexual | 3         | 21,4         |
| Socials o ideològiques        | 2         | 14,3         |
| <b>Total</b>                  | <b>14</b> | <b>100,0</b> |

En l'àmbit de discriminació racial, s'han impulsat acords i mediacions entre les persones interessades i el seu entorn per millorar la convivència ciutadana, s'han fet obrir diligències informatives davant una possible situació de discriminació racial o s'han impulsat mesures per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

Pel que fa a la igualtat de gènere, l'Administració ha pres mesures quant a la incorporació del llenguatge inclusiu en els escrits, la millora de la informació adreçada a les persones o, per exemple, la revisió de la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social davant de casos de violència masclista.

En relació amb l'orientació i la identitat sexual, s'han pres mesures per canviar el nom d'una persona trans en el registre civil, s'ha dotat de recursos humans serveis públics en aquest àmbit o, com a conseqüència de la intervenció del Síndic, s'han obert diligències informatives davant d'una situació de discriminació.

Finalment, davant possibles discriminacions socials o ideològiques, s'ha inclòs una persona en el programa de refugiats perquè pugui gaudir de la protecció social en aquest àmbit o s'han pres mesures perquè l'Administració doni resposta a les sol·licituds de les persones interessades.

### 44. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions

**AO 00165/2018**

**Actuació d'ofici relativa al funcionament del Servei d'Atenció a la Víctima durant la nit**

Departament d'Interior

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que el Servei d'Atenció a la Víctima de les comissaries de la Generalitat de Catalunya no funciona durant la nit, i va suggerir al Departament d'Interior que adoptés les mesures necessàries perquè el personal de les oficines d'atenció ciutadana disposessin de la formació necessària per atendre les víctimes, a fi de garantir-ne l'atenció i la protecció.

El Departament d'Interior ha informat que l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya vetlla perquè el personal destinat a les oficines d'atenció ciutadana tingui formació per poder exercir de manera idònia les seves funcions. Una de les matèries que s'inclou en la seva formació és l'atenció a la víctima de violència masclista i domèstica.

### 3. Relacions laborals i pensions

La intervenció del Síndic en relacions laborals i pensions és minoritària, i el seu àmbit d'actuació està especialment orientat a la tramitació administrativa, bàsicament instar a donar resposta a les sol·licituds de la ciutadania.

#### 45. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions

|                                                                        |           |              |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Donar resposta/elaboració d'informe                                    | 4         | 30,8         |
| Pagament subvenció/ajut                                                | 3         | 23,1         |
| Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)         | 2         | 15,4         |
| Millores organitzatives del servei públic/ protocols                   | 2         | 15,4         |
| Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones | 1         | 7,7          |
| Anul·lació/revocació de sanció                                         | 1         | 7,7          |
| <b>Total</b>                                                           | <b>13</b> | <b>100,0</b> |

Tot i això, convé destacar que el Síndic va intervenir per a l'anul·lació d'una sanció d'un mes de prestació per desocupació o en el pagament d'ajuts de diferent tipologia, com ara les indemnitzacions als ex-presos polítics de la Guerra Civil i el franquisme, que es van quedar aturats com a conseqüència de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola, o el pagament de beques transport als formadors del Servei d'Ocupació de Catalunya.

#### 46. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions

**Q 03627/2017**

**Manca de pagament de diverses beques de transport per poder assistir a un curs d'un centre d'innovació i formació ocupacional**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que a causa d'una incidència informàtica no s'havia pogut notificar a la persona interessada la resolució de les tres sol·licituds de beques que tenia dret a percebre, que, posteriorment, una demora en l'habilitació de la partida pressupostària corresponent i l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, havia endarrerit encara més la tramitació i resolució de la totalitat de les sol·licituds. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar al Departament que es resolgués sense demora la sol·licitud del promotor de la queixa i que se seguís treballant per poder fer efectiu el pagament dels ajuts que tenia reconeguts al més aviat possible.

El Departament ha informat que el gener de 2018 es van emetre les resolucions corresponents al reconeixement del dret de la persona interessada a percebre les beques per a persones desocupades que participen en accions formatives, i que el març del mateix any el Servei d'Ocupació de Catalunya en va ordenar el pagament.



**Q 01255/2018****Disconformitat amb el fet que el Servei d'Ocupació de Catalunya reclami a una associació de Santa Coloma de Gramenet una quantitat presumptament percebuda de manera indeguda**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic considera que atesa la inactivitat del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) durant el període entre la interposició del recurs de reposició per part de l'entitat (gener de 2013) i la data de resolució (novembre de 2017), ha prescrit el dret de l'Administració a exigir el reintegrament de la quantitat percebuda indegudament per l'entitat. D'acord amb la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, i amb la Llei 47/2003, de 26 de novembre, general pressupostària, el termini de prescripció del reintegrament de subvencions és de quatre anys. Per això, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que verificués les dades de la documentació aportada i la possibilitat que s'hagués interromput el termini de prescripció i que, en cas que això no es pogués acreditar, es deixés sense efecte i s'arxivés el procediment.

El Departament ha informat que s'han revisat les dades de l'expedient i s'ha conclòs que l'entitat no va fer cap petició de suspensió de l'execució del deute, per la qual cosa està obligada a fer efectiu el pagament de la quantia deguda al SOC i no pot ser creditora de l'exempció de pagament.

#### 4. Serveis socials

L'àrea de serveis socials, com la d'infància i adolescència, es caracteritza per englobar una gran diversitat de problemes i de motius pels quals el Síndic ha d'intervenir, la qual cosa també es reflecteix en una gran diversitat de solucions i de formes de complir les resolucions de la institució.

Tot i això, gran part de la tasca del Síndic en aquesta matèria se centra en la tramitació administrativa.

#### 47. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials

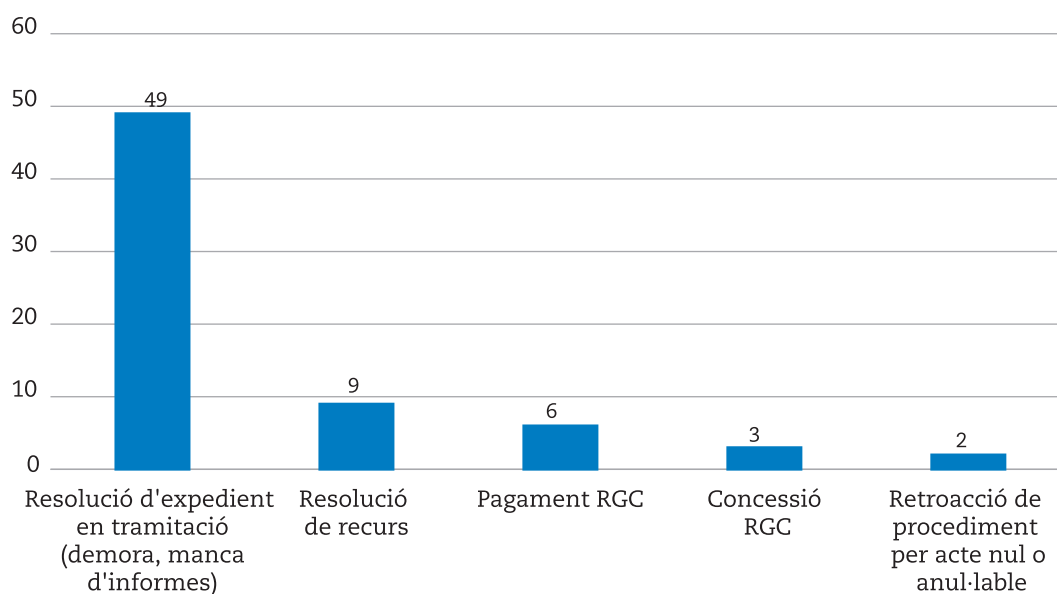
|                                       |            |              |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| Renda garantida de ciutadania         | 69         | 27,6         |
| Centres residencials                  | 40         | 16,0         |
| Altres subvencions i ajuts            | 33         | 13,2         |
| Unitats de serveis socials            | 31         | 12,4         |
| Accessibilitat                        | 29         | 11,6         |
| Llei de dependència                   | 26         | 10,4         |
| Reconeixement de grau de discapacitat | 20         | 8,0          |
| Incapacitacions judicials             | 2          | 0,8          |
| <b>Total</b>                          | <b>250</b> | <b>100,0</b> |



Aquest any la renda garantida de ciutadania ha esdevingut el motiu principal de queixa en serveis socials, i també l'àmbit en què s'han pogut resoldre més aspectes. De fet, la principal queixa és la demora en la resolució dels expedients per part de l'Administració.

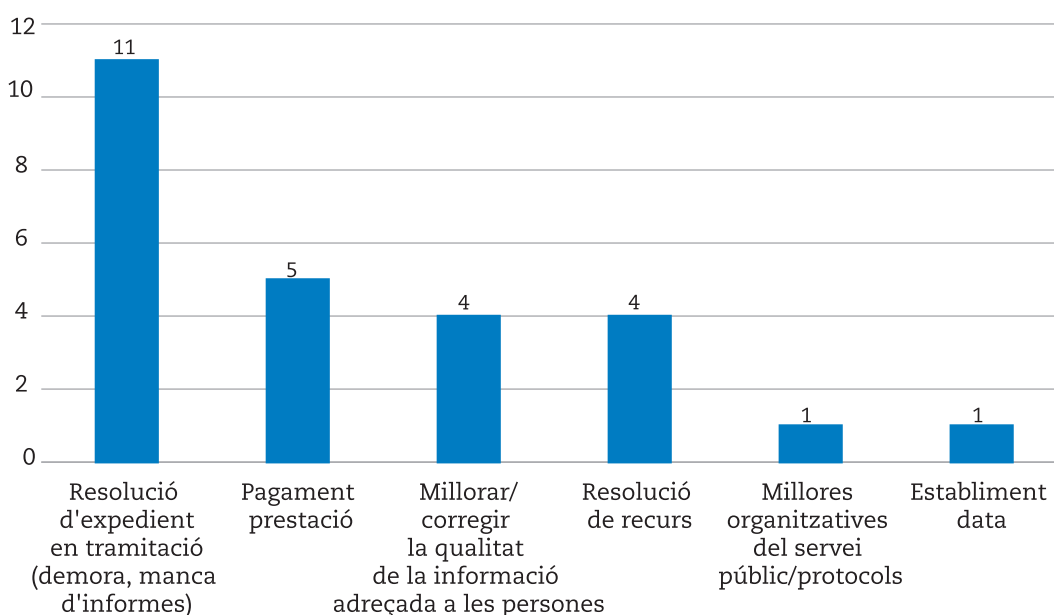
Per aquest motiu, no és estrany que una de les principals actuacions de la institució hagi estat instar la resolució dels expedients en tramitació. En segon terme, se situa la resolució dels recursos davant la resolució emesa per l'Administració.

#### 48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania



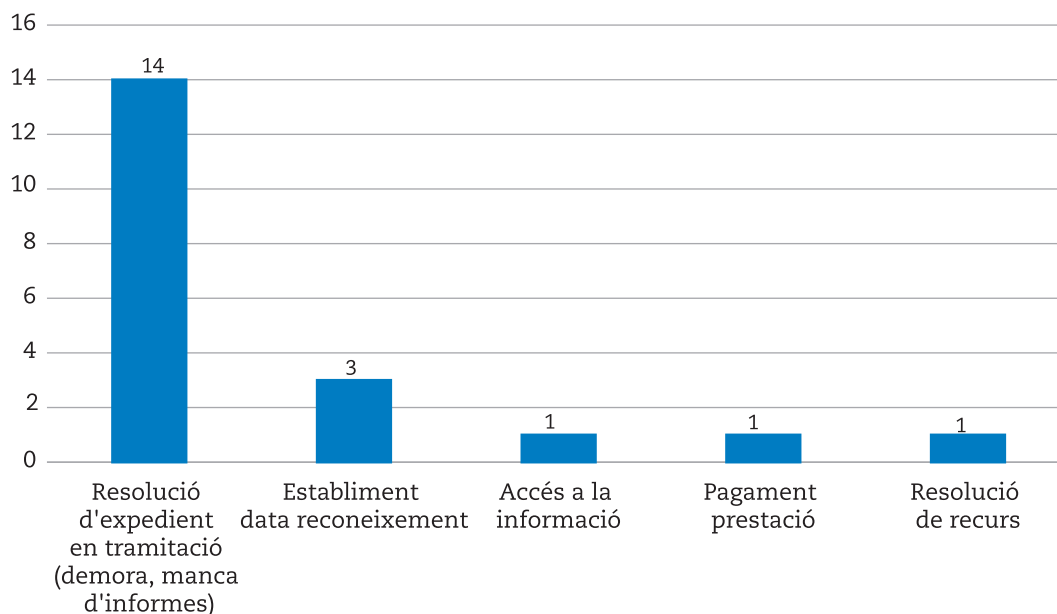
Quant a la llei de dependència, novament el requeriment de resoldre en el termini establert i en la forma escaient els expedients administratius esdevé cabdal per garantir el respecte als drets i les llibertats de les persones en situació de dependència. També hi ha altres assoliments com ara el pagament de la prestació o la millora de la qualitat de la informació que es dona a la ciutadania perquè sigui més conscient dels tràmits i els terminis d'aquesta prestació.

#### 49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les prestacions derivades de la Llei de dependència



En relació amb el reconeixement del grau de discapacitat, la majoria d'intervencions en aquest àmbit estan novament relacionades amb la resolució dels expedients i l'agilitació dels tràmits per obtenir el reconeixement.

#### 50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat

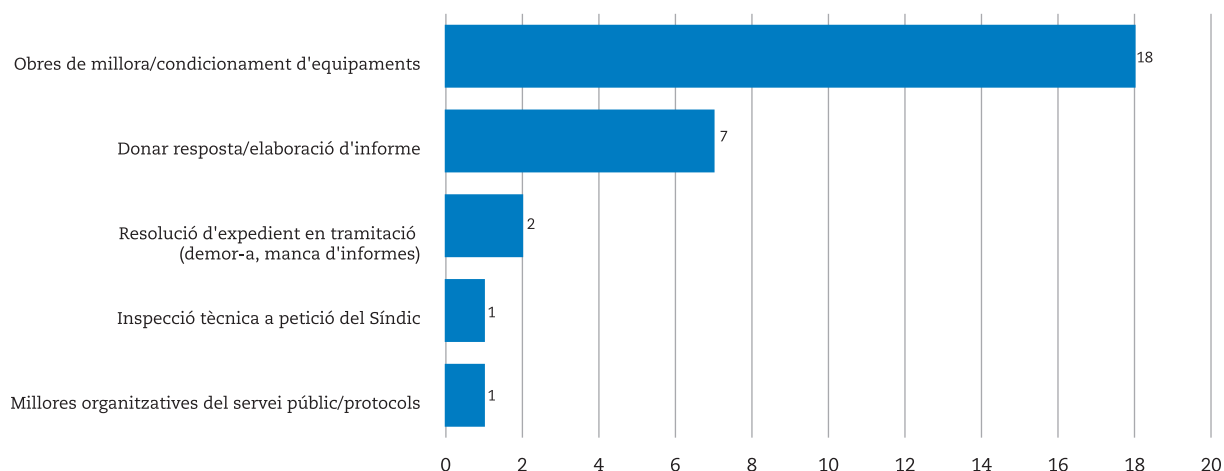


Finalment, hi ha altres subvencions i ajuts (ajuts alimentaris, per exemple) que concedeixen els serveis socials i en què el Síndic també intervé des de la perspectiva de la tramitació administrativa. En aquest sentit, s'han resolt expedients com a conseqüència de la intervenció del Síndic (20 casos), i també un recurs, i s'han agilitat els tràmits per a la concessió d'ajuts (5 casos) o el pagament d'aquest ajut (7 casos).

Tot i això, convé destacar que l'any 2018 el Síndic ha vetllat per la incorporació de l'exempció de pagament del preu públic en cursos de formació específica per a l'accés als cicles de formació professional de grau mitjà als fills i filles de persones amb discapacitat que depenen econòmicament de la persona amb discapacitat, i també a les persones aturades de llarga durada.

Les persones amb discapacitat també presenten un gran nombre de queixes relacionades amb els problemes d'accessibilitat als espais públics o a l'entorn, i també la desigualtat en el tractament de la seva situació per part de l'Administració, en comparació amb altres col·lectius que també són objecte d'una protecció especial. Pel que fa a aquest àmbit, el Síndic ha intervingut en la realització d'obres de millora i de condicionament d'espais i equipaments (18 casos), en el fet que l'Administració doni resposta a les sol·licituds d'accessibilitat que presenten les persones amb discapacitat o en la millora de serveis públics per donar la prestació o el servei d'acord amb les demandes específiques d'aquest col·lectiu.

### 51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat de persones amb discapacitat

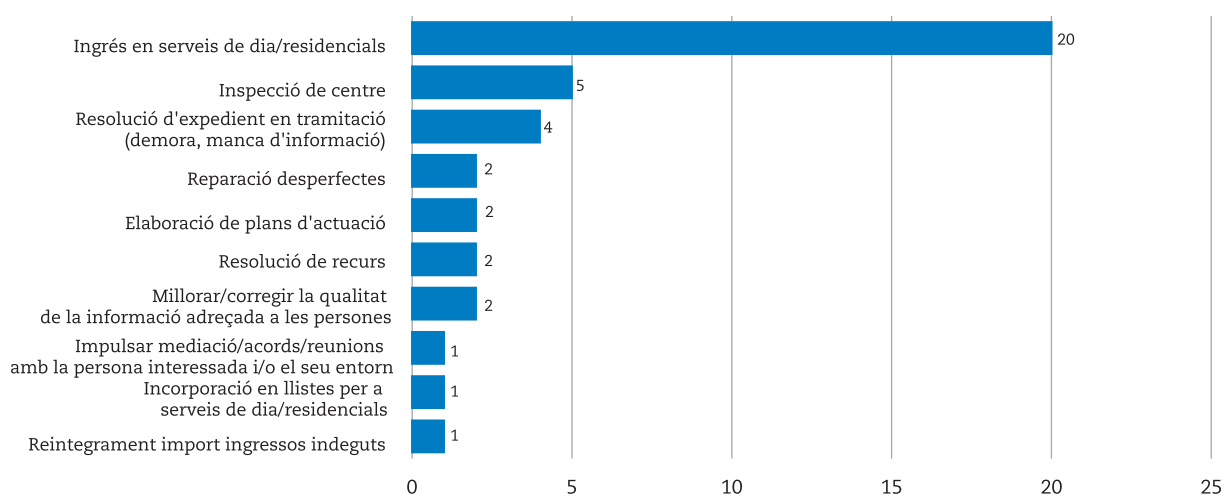


Una altra de les queixes ciutadanes és l'excessiva demora per ingressar en un centre residencial, ja sigui de gent gran o de persones amb discapacitat. La manca d'oferta de places públiques, bé de manera permanent, bé mitjançant el programa Respir, esdevé una queixa molt present en aquesta matèria. En segon terme, hi ha les infraestructures, els recursos i els serveis que es presten als centres residencials.

En 20 casos, després de la intervenció del Síndic, s'ha assolit l'ingrés en serveis de dia o centres residencials de persones amb aquesta necessitat o s'ha requerit la inclusió de la persona en la llista per poder ingressar en un centre.

També s'ha demanat la inspecció sobre el servei que s'hi presta i s'ha intervingut en la millora d'aquests centres perquè s'hi pugui gaudir d'uns nivells adequats de benestar.

### 52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials



Finalment, convé fer un esment especial de les unitats de serveis socials, especialment de l'Administració local, que reben les queixes i el malestar de les persones que demanen ajuts i subvencions en primera instància. En aquest cas, el Síndic ha intervingut perquè l'Administració assigni una persona referent de serveis socials a la persona interessada o canviï el professional de serveis socials que tenia assignat (11 casos). També s'ha treballat per millorar la qualitat de la informació, accelerar les dates d'entrevista amb la persona referent de serveis socials, etc. A més, s'ha aconseguit revisar la valoració de situació de vulnerabilitat d'emergència social (5 casos).

Els casos d'incapacitacions judicials són minoritaris. Tot i així, s'ha treballat per resoldre els expedients en tramitació o per revisar procediments judicials davant demores excessives.

### 53. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials

#### **Q 01808/2014 i altres**      **Disconformitat amb la modificació d'un programa individual d'atenció i amb la reducció de la prestació concedida**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Tot i reconèixer que en aquest cas l'actuació de l'Administració havia estat ajustada a dret, el Síndic va suggerir que, en futures ocasions, en el cos de les resolucions que resolguin sobre la modificació de les prestacions econòmiques vinculades a la situació de dependència, s'especifiquin de manera clara i entenedora les raons i els elements objectius del cas concret que han portat l'Administració a decidir sobre la modificació.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que està treballant per informatitzar el procés d'emissió de les resolucions per donar una resposta més ràpida, eficaç i que respecti els terminis legalment establerts. Així, ha indicat que s'ha modificat el procés de gestió dels recursos d'alçada de manera que quedin descrites en la resolució les al·legacions fetes per la persona interessada i que, en cas que s'estimi el recurs, el sistema permeti gestionar automàticament una revisió d'ofici del procediment recorregut. De la mateixa manera, s'ha millorat el procés informàtic de generació de les resolucions de grau i de PIA. Atès que el sistema inclou nova informació, aquesta s'anirà incorporant a les resolucions d'aquests procediments.

#### **Q 07736/2016**      **Manca de cadires amfibies que permetin el bany a les persones discapacitades a la platja de Coma-ruga**

Ajuntament de Coma-ruga

Tot i que d'acord amb la informació aportada per l'Ajuntament de Coma-ruga s'ha ubicat una cadira amfíbia al costat d'una de les casetes de salvament i socorrisme al servei de les persones usuàries, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que estudiés la possibilitat de poder disposar de més cadires amfibies per a la nova temporada de bany, amb la finalitat de promocionar l'accessibilitat com a instrument per fer efectiu el principi d'igualtat dels ciutadans.

L'Ajuntament ha informat que en el plec de condicions establert per a les quatre properes temporades ja es va demanar la col·locació de més cadires amfibies per poder prestar un millor servei, i que en la temporada 2017 es van instal·lar tres cadires en els dos llocs de socors amb més demanda.

**Q 05905/2017**

**Queixa relativa a la situació de precarietat econòmica en què es troba una persona de Vilanova i la Geltrú que té una discapacitat reconeguda i una pensió no contributiva com a única font d'ingressos**

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, d'una banda, que es posés en contacte amb la persona interessada i valorés la possibilitat de concedir-li un ajut econòmic perquè pogués fer-se càrrec de les despeses de subministraments bàsics en el marc de les prestacions econòmiques de caràcter social municipal; i de l'altra, que informés aquesta persona per escrit i de manera explícita i clara sobre les condicions establertes i el procediment que ha de seguir per sol·licitar l'ajut.

L'Ajuntament ha informat que ha facilitat a la persona interessada tres ajuts econòmics perquè pugui atendre les despeses de subministraments bàsics d'aigua, llum i gas. Per tant, el Síndic conclou que s'han acceptat en part les seves recomanacions. Cal recordar, però, que, més enllà de la concessió dels ajuts, és igualment necessari que l'Administració faciliti a les persones una informació clara i precisa sobre les condicions establertes i el procediment que cal seguir per accedir als ajuts, i en aquest sentit és molt important que la informació es faciliti per escrit.

**Q 01837/2018**

**Queixa relativa a una sol·licitud d'accés a serveis residencials per a persones amb discapacitat**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que el centre en què es trobava aleshores el seu fill amb discapacitat no podia atendre les seves necessitats, i que havia sol·licitat que se li assignés un recurs adequat, però hi havia un retard considerable. El Síndic va insistir en la necessitat d'incrementar els recursos i, especialment, d'atendre en el termini més breu possible situacions que no permetien més demora, com en aquest cas. I va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés les ordres oportunes perquè s'atengués la sol·licitud d'accés a serveis residencials que havia presentat la promotora de la queixa i s'atorgués a la persona interessada la plaça residencial que li calia sense més demora.

Posteriorment, el Departament ha informat que el fill de la promotora ja ha ingressat en una residència per a persones amb discapacitat intel·lectual i necessitat de suport generalitzat amb problemes de salut o salut mental afegits.

## 5. Educació i recerca

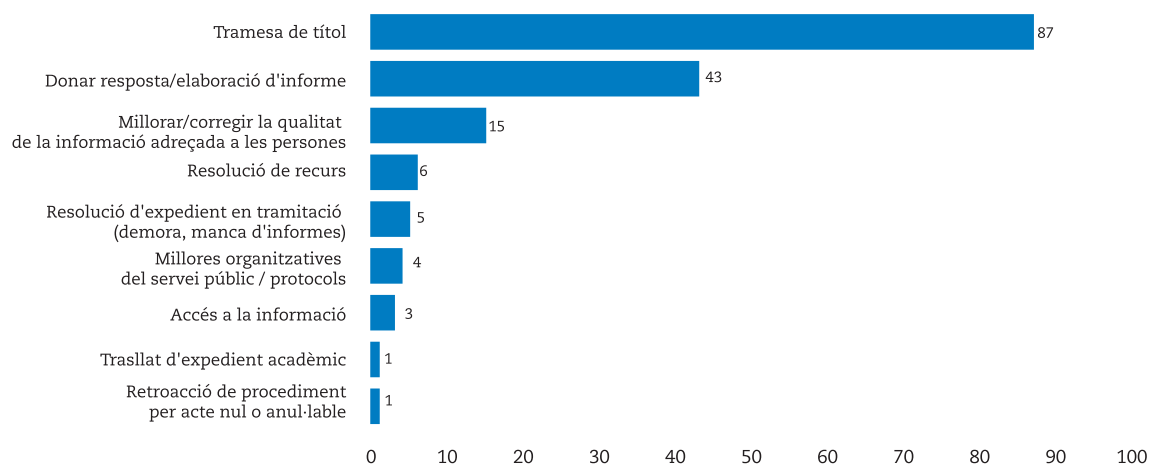
L'àrea d'educació i recerca comprèn mesures tant pel que fa a les infraestructures i la dotació de recursos com a les necessitats educatives especials de l'alumnat, l'assetjament escolar, l'accés i la preinscripció o la mateixa tramitació administrativa.

### 54. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca

|                                              |     |      |
|----------------------------------------------|-----|------|
| Tramitació administrativa i gestió acadèmica | 165 | 47,6 |
| Accés i preinscripció                        | 65  | 18,7 |
| Necessitats educatives especials             | 48  | 13,8 |
| Assetjament escolar                          | 43  | 12,4 |
| Beques i ajuts                               | 17  | 4,9  |
| Infraestructures i recursos                  | 9   | 2,6  |

Pel que fa a la tramitació administrativa i la gestió acadèmica, aquest apartat, en gran mesura, està condicionat per un expedient acumulat en què, finalment, es va trametre la titulació oficial d'un màster en Psicopedagogia del Centre Universitari Internacional de Barcelona (UNIBA), que afectava 87 estudiants.

### 55. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa i gestió acadèmica



En segon terme, el Síndic ha intervingut perquè es doni resposta a les persones que han presentat una sol·licitud o consulta a l'Administració o ha fet palesa la millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones.

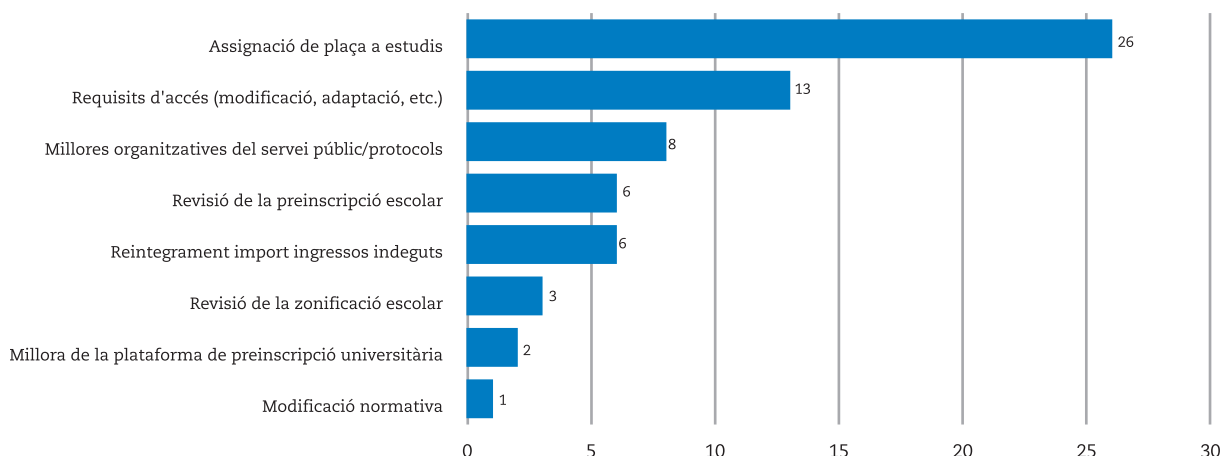
Pel que fa a la preinscripció i l'accés a ensenyaments, el Síndic ha defensat i aconseguit l'assignació de places als estudis desitjats (26 casos) i ha assolit la modificació dels requisits d'accés a ensenyaments (13 casos).

També s'han revisat i millorat els procediments de preinscripció escolar, especialment pel

que fa a l'educació primària i secundària, i, específicament en l'àmbit universitari, el Síndic ha intervingut en la millora de la plataforma de preinscripció universitària o en el reintegrament d'importos per ingressos indeguts en la matriculació.

Convé destacar que durant aquest any s'ha assolit l'eliminació de la referència que restringia les bonificacions i exempcions a la part proporcional del preu establert en el Decret de preus públics dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i la Universitat Oberta de Catalunya.

#### 56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a accés i preinscripció



Davant l'alumnat amb necessitats educatives especials (NEE), el conjunt de millores establertes a petició del Síndic es caracteritzen per la seva diversitat. Així, el Síndic ha sol·licitat en reiterades ocasions la necessitat de fer accessibles algunes activitats que s'imparteixen, de manera que puguin incloure tot l'alumnat.

També s'ha treballat en la necessitat de millorar alguns protocols i serveis que no sempre són tan inclusius com caldria i, després de la intervenció del Síndic, l'Administració ha establert mesures de protecció a l'infant.

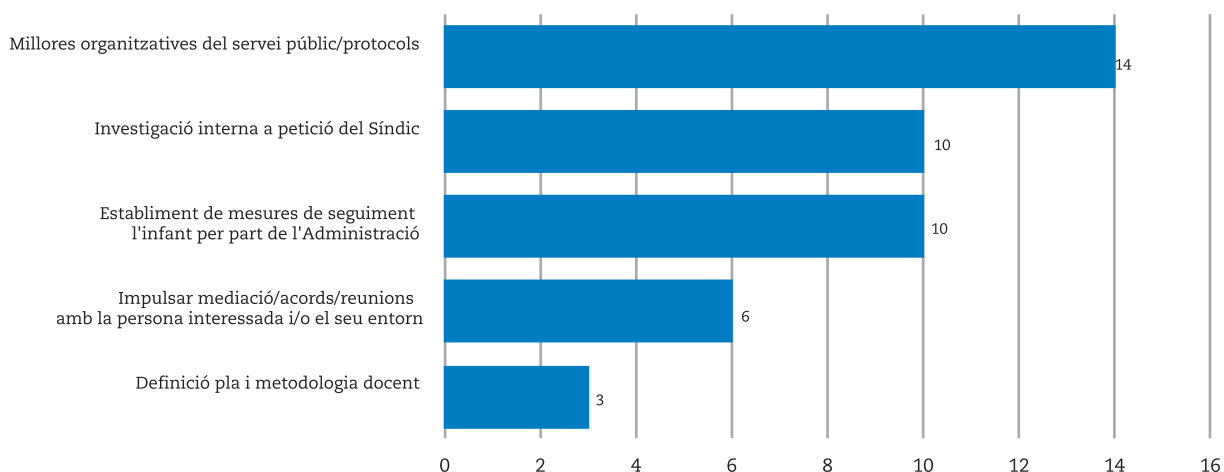
#### 57. Tipologia de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)

|                                                                                       |           |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Accessibilitat a les activitats                                                       | 12        | 25,0         |
| Millores organitzatives del servei públic / protocols                                 | 11        | 22,9         |
| Investigació interna a petició del Síndic                                             | 9         | 18,8         |
| Concessió/ampliació d'hores de persona de suport                                      | 7         | 14,6         |
| Establiment/informació de mesures de protecció a l'infant per part de l'Administració | 6         | 12,5         |
| Elaboració de plans d'actuació                                                        | 1         | 2,1          |
| Limitació horària d'activitats                                                        | 1         | 2,1          |
| Pagament de retribucions/serveis a l'Administració                                    | 1         | 2,1          |
| <b>Total</b>                                                                          | <b>48</b> | <b>100,0</b> |

Pel que fa a la manca de personal de suport, l'Administració, després de la intervenció del Síndic, ha concedit o ampliat el nombre d'hores de personal de suport (6 casos).

En relació amb l'assetjament escolar, les principals actuacions del Síndic s'han centrat en l'establiment de millores organitzatives de protocols i serveis per a la detecció i l'actuació davant la situació d'assetjament, l'establiment de mesures de seguiment de l'infant per part de l'Administració educativa o la investigació interna dels fets per part de l'Administració a petició del Síndic.

#### 58. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a assetjament escolar



Pel que fa a les beques i als ajuts (beques de transport, menjador o ajuts al material escolar i llibres), s'han agilitat els tràmits per resoldre la concessió de la beca o de l'ajut (5 casos), i també el pagament de beques i ajuts (8 casos). A més, també en aquest àmbit s'han establert millores organitzatives quant als protocols.

Finalment, pel que fa a les infraestructures i els recursos, s'ha incidit en la construcció o rehabilitació de centres d'ensenyament (8 casos) o l'increment de recursos humans (1 cas).



## 59. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca

**Q 07737/2016****Queixa relativa a una presumpta situació d'assetjament entre iguals en una escola de Barcelona**

Consorci d'Educació de Barcelona

La promotora de la queixa exposa que el seu fill va patir una situació d'assetjament escolar, fet que va derivar en un canvi de centre. Segons diu, tots els fets van ser comunicats a la direcció de l'escola, que no va adoptar cap mesura contundent per reconduir el conflicte. Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir que la Inspecció educativa treballés amb el centre educatiu per millorar la seva actuació davant de situacions similars que es poguessin produir en un futur, i li va recordar la importància que els centres escolars actuïn de manera decidida envers qualsevol situació que pugui afectar la convivència escolar.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha informat de les actuacions empreses pel centre educatiu i la Inspecció educativa per prevenir situacions similars que es puguin produir en un futur, i s'ha constatat que el centre ha revisat i millorat les mesures i estratègies preventives de mediació entre iguals i ha augmentat la dedicació de la tutoria personalitzada amb alumnes i famílies. S'ha revisat també el protocol d'actuacions en casos d'assetjament escolar, a fi que la coordinació de l'escola amb l'EAP sigui fluïda i àgil perquè no hi hagi problemes de derivació d'alumnes que requereixen la intervenció d'aquest servei.

**Q 07170/2017****Queixa relativa a les bases reguladores de la convocatòria per a l'atorgament d'ajuts econòmics individuals de menjador**

Departament d'Educació

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que en cas de separació amb custòdia compartida es computin a efecte del càlcul de renda familiar els ingressos dels dos progenitors, encara que tinguin el doble de despeses perquè ja no conformen una unitat, o encara que un dels dos progenitors pugui no necessitar la beca i l'altre sí. El Síndic va demanar al Consell Comarcal del Baix Empordà que valorés si era adequat o no oferir la possibilitat, en cas de separació amb custòdia compartida, que cada progenitor pogués sol·licitar l'ajut de menjador escolar individualment i només pels dies de custòdia que li atorgui el conveni regulador.

El Departament d'Educació ha exposat que aquest tractament específic de la unitat familiar ha estat debatut en les diferents sessions que s'han mantingut els darrers mesos amb els consells comarcals i, en la mateixa línia del suggeriment del Síndic, s'ha decidit revisar les bases de l'ajut de cara a les convocatòries del curs vinent en el sentit de permetre que el sol·liciti només un dels progenitors i només pels dies de custòdia que tingui establerts.

**Q 09727/2017****Queixa relativa a la durada del trajecte del servei de transport escolar de l'alumnat de Darnius que està escolaritzat a l'institut La Jonquera**Consell Comarcal de l'Alt Empordà  
Departament d'Educació

El Síndic va suggerir al Consell Comarcal de l'Alt Empordà que cerqués alternatives possibles de prestació del servei de transport escolar als alumnes de l'institut La Jonquera, especialment l'alumnat que prové de Darnius, de manera que aquest servei es pogués prestar en termes d'equitat per a tot l'alumnat amb independència del municipi de procedència; si calia, amb una ampliació dels recursos destinats a aquesta despesa. També va suggerir al Departament d'Ensenyament que, en cas que això no fos possible, atès que hi ha hagut un increment de la població usuària que encara pot augmentar el curs vinent, valorés la possibilitat d'incrementar els recursos destinats al servei de transport escolar que presta el Consell Comarcal.

El Departament d'Ensenyament ha assenyalat que per al curs 2018/2019 s'ha incrementat el nombre d'alumnat que fa ús del transport escolar del municipi de Maçanet de Cabrenys i s'ha planificat una tercera línia d'autobús, que inclou l'alumnat d'aquest municipi i el de Darnius. El Síndic, doncs, considera que amb una nova línia de transport les dificultats que exposava la persona interessada respecte de la durada del trajecte han quedat resoltes.

**6. Infància i adolescència**

Tal com s'indicava en el capítol II, aquesta àrea presenta una gran varietat d'aspectes que afecten l'infant. De fet, la diversitat d'actuacions prové, fonamentalment, del vessant d'atenció a la infància i de protecció a la infància i l'adolescència.

**60. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència**

|                                          |            |              |
|------------------------------------------|------------|--------------|
| Atenció a la infància                    | 136        | 50,7         |
| Protecció a la infància i l'adolescència | 111        | 41,4         |
| Famílies                                 | 21         | 7,8          |
| <b>Total</b>                             | <b>268</b> | <b>100,0</b> |

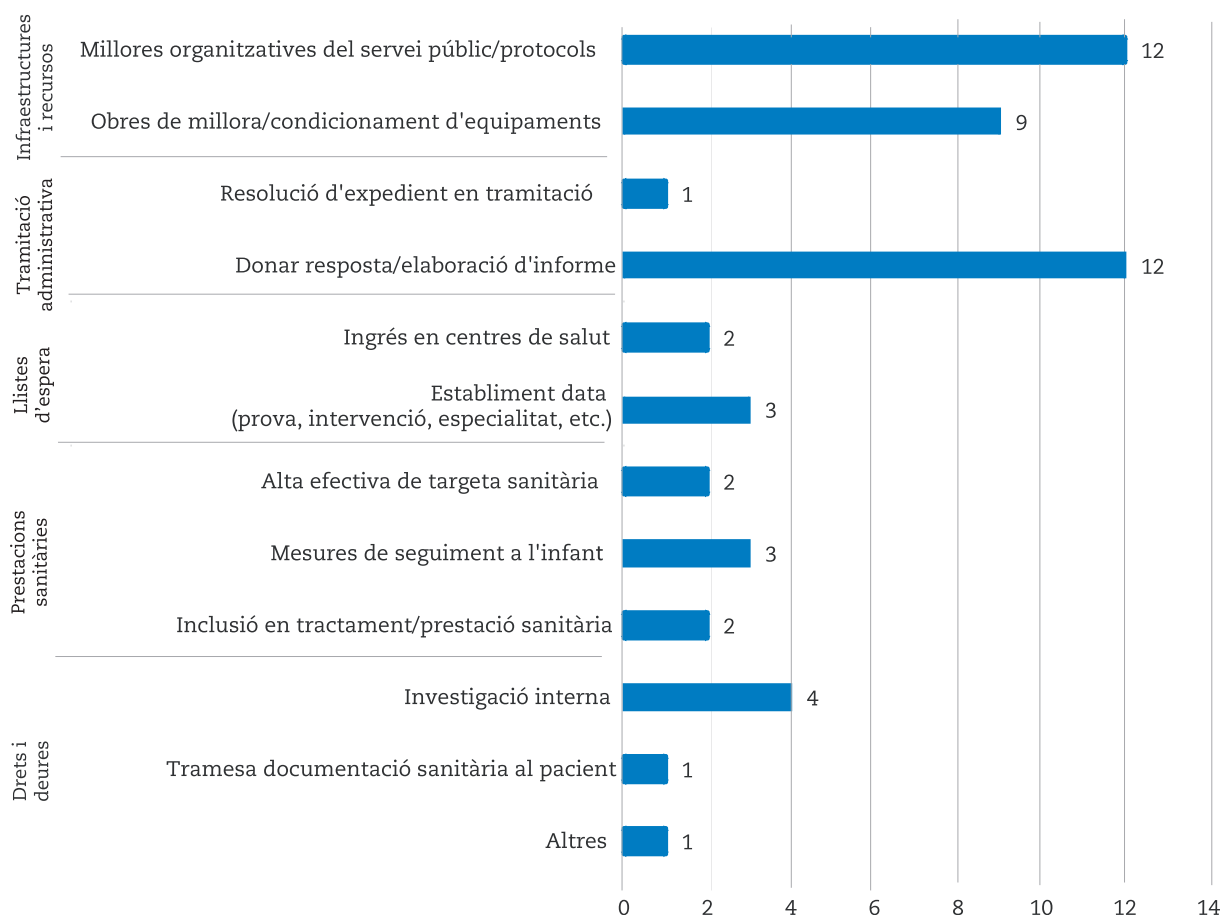
**6.1. Atenció a la infància**

En l'àmbit de salut es mostren algunes de les actuacions que també s'apliquen a la matèria general de salut, però, en aquest cas, concretades en l'infant. En aquest sentit, tal com ja es desenvolupava en l'apartat de salut, les millores se centren en les prestacions sanitàries, les llistes d'espera o les infraestructures i els recursos de la sanitat pública.

Així, durant l'any 2018 s'han produït millores organitzatives dels protocols després de la intervenció del Síndic (12 casos) i s'han fet obres de millora d'equipaments (9 casos). En segon terme, la tramitació administrativa i, en particular, la necessitat de donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades esdevé un altre aspecte significatiu, tant en l'àmbit de salut en general, com quan aquesta atenció se centra en l'infant.

Pel que fa a les llistes d'espera, s'ha establert la data de la prova diagnòstica o la intervenció, o s'ha ingressat finalment l'infant al centre residencial que requeria (3 casos).

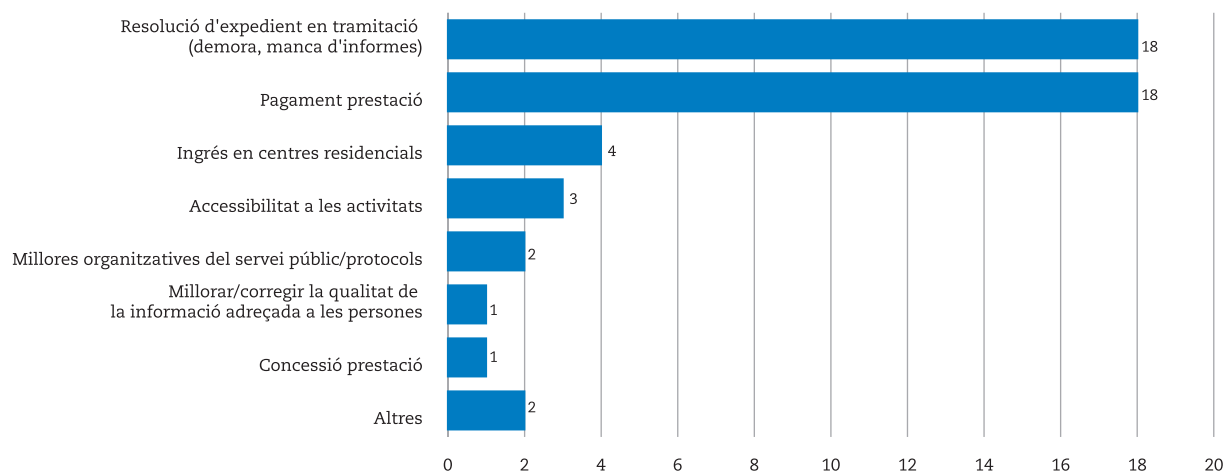
### 61. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents



En relació amb les prestacions sanitàries, s'ha inclòs l'infant en un tractament en dues ocasions, s'han pres mesures de seguiment per a l'infant o s'ha fet efectiva l'alta de la targeta sanitària (especialment d'infants que provenen de famílies migrants).

Pel que fa als infants amb discapacitat, tal com ocorre en l'apartat de serveis socials, la tramitació administrativa i, en concret, l'agilitació dels tràmits per resoldre els expedients i per assolir el pagament de la prestació són les principals formes en què el Síndic pot finalitzar una intervenció. En menor mesura, hi ha l'ingrés en centres residencials o l'accessibilitat dels infants a activitats.

### 62. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents



Pel que fa a l'ús de les xarxes socials, cada cop hi ha més queixes sobre ciberassetjament o la manera com es gestiona la imatge i l'honor dels infants. Per aquest motiu, l'Administració, a petició del Síndic, ha establert mesures de protecció de l'infant (4 casos) i s'ha produït una intervenció policial (3 casos). També s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada als infants.

En relació amb l'educació en el lleure i l'oci, el Síndic intervé des de diversos vessants, tant per intentar garantir el màxim d'inclusió possible i, per tant, millorar els requisits d'accés a aquestes activitats, com la realització d'obres de millora dels espais, el pagament d'ajuts perquè els infants en risc d'exclusió social puguin accedir a activitats de lleure o el reintegrament d'importos quan no s'ha fet l'activitat o quan l'infant, per diferents motius, no hi ha pogut assistir.

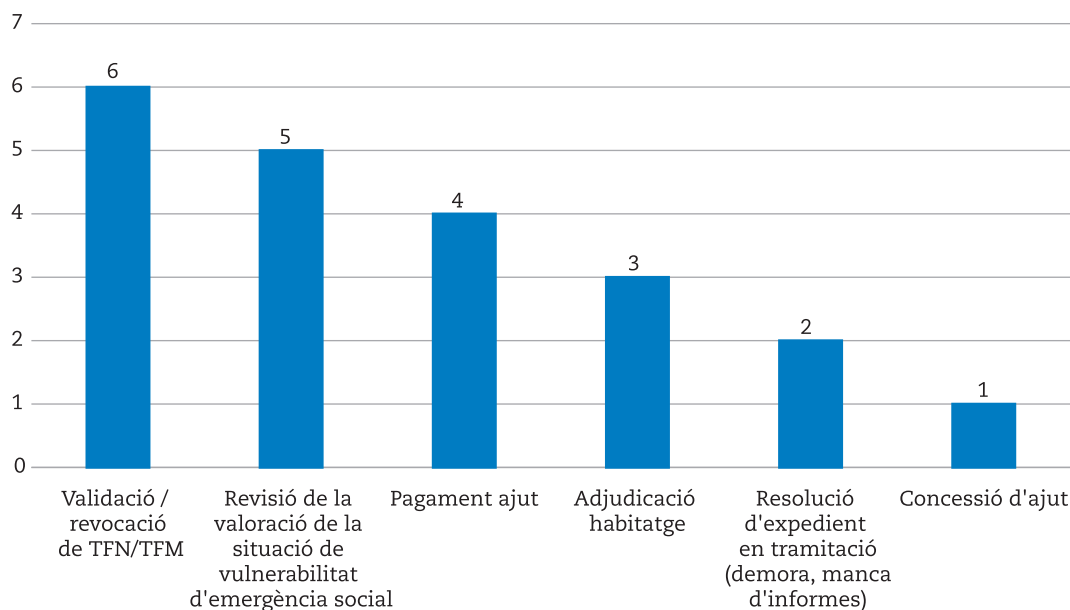
També s'han proposat modificacions de normativa, com ara la clàusula 5 del Protocol de la campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i adolescents, en què es dona accés a les activitats als infants i adolescents de fora de la ciutat de Barcelona, però que s'escolaritzen en algun centre educatiu de la ciutat de Barcelona perquè tenen necessitats educatives especials, i sempre que l'assignació d'aquell centre educatiu hagi estat fet d'ofici per l'administració competent. També s'ha modificat l'Ordenança fiscal núm. 17, relativa a la taxa per la prestació dels serveis de piscines i instal·lacions anàlogues, en relació amb el criteri per determinar l'edat de les persones beneficiàries del servei.

Finalment, convé destacar que el Síndic ha intervingut en l'anul·lació d'una sanció a un infant.

## 6.2. Famílies

Actualment, la submatèria de famílies agrega la gestió dels títols de família nombrosa (TFN) i els títols de família monoparental (TFM), la necessitat de disposar d'ajuts per poder garantir el benestar dels infants i del conjunt de la família, especialment quan es troben en risc d'exclusió social, i també l'afectació en l'infant que pot tenir una situació d'emergència residencial, bé per desnonaments, bé per la sol·licitud d'un habitatge d'emergència social, tot i que aquella família encara no hagi estat desnonada.

### 63. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies



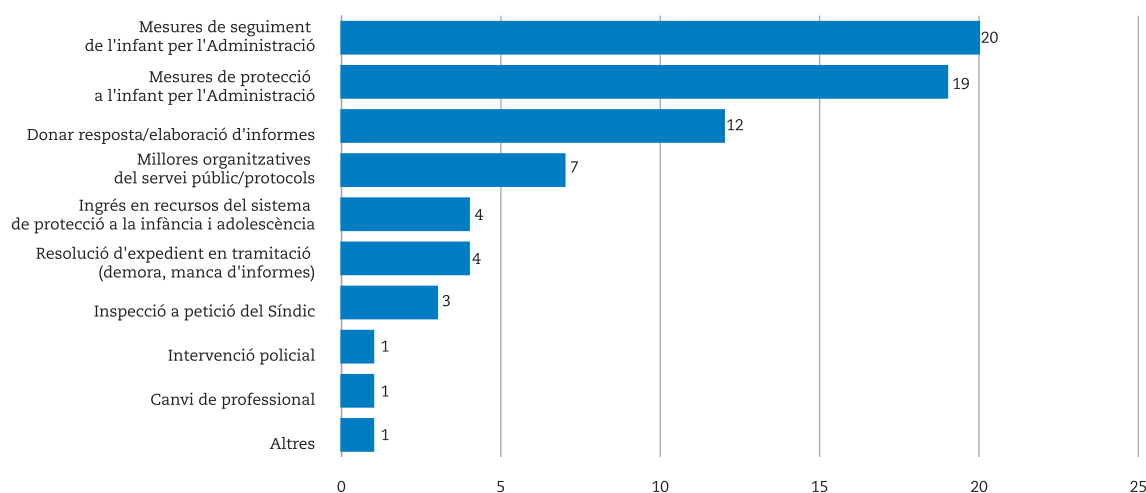
Durant aquest any 2018, s'han pogut agilitar els tràmits per a la resolució d'expedients dels TFN i TFM, s'ha pogut revisar la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social de cinc famílies (especialment pel que fa a l'afectació en l'infant) i també s'han adjudicat habitatges a famílies, entre d'altres.

L'adjudicació d'habitatges afecta més la matèria d'habitatge, però, tal com s'ha assenyalat en la introducció del capítol IV, a vegades hi ha mesures transversals que no sempre s'adscriuen a un àrea concreta, i més encara quan es tracta d'una possible vulneració de drets d'infants i adolescents.

### 6.3. Protecció de la infància i l'adolescència

El Síndic ha intervingut perquè l'Administració prengui mesures de seguiment o de protecció de l'infant en situació de risc o desemparament en un total de 39 casos. També ha promogut millores en els protocols amb l'objectiu de millorar la situació dels infants que es troben en una situació de risc. A més, com a conseqüència d'aquestes intervencions, s'ha garantit la seguretat de l'infant amb l'ingrés en recursos del sistema de protecció a la infància (4 casos).

#### 64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència



Quant als recursos del sistema de protecció a la infància, concretament els centres destinats als infants, el Síndic ha requerit a l'Administració la inspecció de l'estat d'alguns centres destinats a infants (4 casos) i, com a conseqüència de la intervenció d'aquesta institució, s'han establert mesures correctores (4 casos) i obres de millora dels equipaments d'aquests centres (3 casos).

D'altra banda, pel que fa als centres educatius de justícia juvenil, s'han implementat mesures quant als mitjans de contenció i la coordinació entre professionals de tractament i personal mèdic.

Pel que fa als conflictes familiars, gran part de les actuacions es fonamenten en l'impuls de la mediació i d'acords entre les persones afectades per garantir el correcte desenvolupament de l'infant. També s'ha promogut la revisió de la Directriu general 1/2014, de 6 de febrer, de la DGAIA, sobre els criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar, en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de nul·litat, divorci o ruptura de parella de fet, amb la voluntat de contextualitzar i proporcionar l'assistència adequada als infants i adolescents víctimes directes o indirectes de violència en els conflictes parentals.

Finalment, en l'àmbit dels menors migrants no acompanyats, seguint les recomanacions del Síndic, l'Administració ha dotat de recursos públics el seguiment d'aquests infants i adolescents.

## 65. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència

**Q 05868/2017**

**Queixa relativa a l'expulsió d'un infant d'unes colònies organitzades per la Fundació Pere Tarrés**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar a la Direcció General de Joventut que instés la Fundació Pere Tarrés a revisar els procediments d'expulsió de les activitats de lleure, especialment dels infants amb necessitats educatives especials, i li va recordar que aquests infants no poden ser sancionats per la manifestació de les seves necessitats.

El Síndic ha constatat que la Direcció General de Joventut ha elaborat la "Recomanació en relació amb la finalització anticipada de la participació d'infants amb necessitats educatives especials en activitats d'educació en el lleure", que ha estat tramesa a totes les federacions d'entitats d'educació en el lleure i a les associacions padronals d'educació en el lleure. En aquesta recomanació, se suggereix a les entitats i empreses del sector "que revisin i actualitzin els procediments d'expulsió per evitar que es recorri a una mesura sancionadora en aquells casos en què, en fer la inscripció, s'hagi explicitat clarament que l'infant participant té necessitats educatives especials i, posteriorment, un cop iniciada l'activitat, l'entitat hagi constatat la impossibilitat d'atendre adequadament aquestes necessitats". Alhora, també es proposa que "s'introdueixin fórmules alternatives per tal que, quan es produeixi una situació d'aquest tipus, en primer lloc s'intenti arribar a una solució consensuada amb la família de l'infant implicat i, si això no és possible, es resolgui la finalització anticipada justificadament basant-se en la incapacitat de l'entitat o de l'empresa organitzadora per atendre adequadament les necessitats de l'infant". Finalment, aquesta recomanació també planteja "la conveniència que, quan la solució passi per deixar l'activitat, es garanteixi el retorn de l'import proporcional als dies que l'infant ha deixat de participar-hi".

**Q 09422/2017****Queixa relativa al desnonament d'una família amb infants a càrrec**

Ajuntament de Terrassa

L'Ajuntament de Terrassa va informar que els serveis socials ja havien fet diverses intervencions per millorar la situació de la família, però que aquesta no va mostrar disposició a aportar part dels ingressos que percebia ni tampoc a cercar feina i habitatge. Tenint en compte, però, que en aquest nucli hi ha dos infants i que cal fer prevaldre l'interès superior d'aquests infants en les decisions que es prenguin amb relació a l'habitatge i la cobertura de necessitats econòmiques i socials, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés l'existència d'una possible situació de risc pel que fa a l'atenció dels infants i que intervingués l'equip especialitzat d'atenció a la infància i adolescència.

L'Ajuntament ha informat que els serveis socials han donat suport a la família per poder tramitar diverses ajudes, entre les quals una ajuda d'habitatge, i que està previst que properament torni a disposar d'ingressos provinents d'una incapacitat temporal per malaltia. També s'ha fet una coordinació amb l'escola dels infants i s'ha tramitat una beca de menjador. Posteriorment, el Síndic ha constatat que la situació de la família ha millorat, que ja disposa d'ingressos provinents d'un lloc de treball i que s'està reforçant la recerca d'habitatge.

**Q 05657/2018****Manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que té reconeguda un infant en virtut de la Llei de la dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés les instruccions oportunes perquè es fes efectiu, sense més demora, el pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que havia estat reconeguda a l'infant.

El Departament ha informat que el setembre de 2018 ja es va fer el primer pagament corresponent a la prestació econòmica, pagament que es manté en l'actualitat.



## ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

## 7. Administració pública

L'àmbit d'administració pública i drets recull el conjunt d'actuacions administratives que o bé fa referència a un problema de tramitació merament administrativa o bé és difícil d'encabir en altres agrupacions.

Procediment administratiu sancionador, funció pública i procediment administratiu són les tres submatèries en què el Síndic ha assolit més resultats, atès que també són les que més sol·licituds d'intervenció generen.

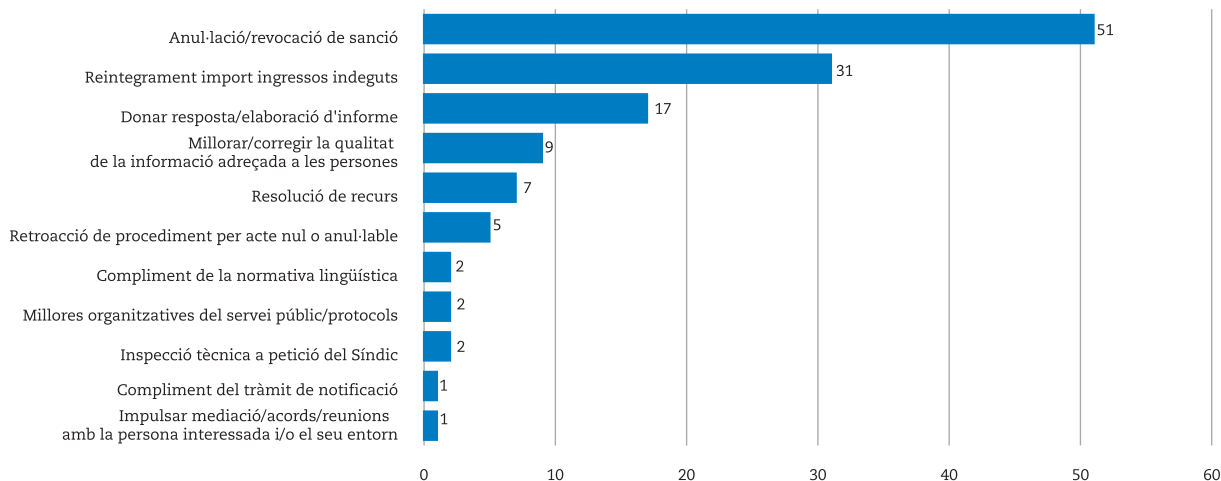
## 66. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'administració pública

|                                       |            |              |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| Procediment administratiu sancionador | 128        | 24,6         |
| Funció pública                        | 110        | 21,2         |
| Procediment administratiu             | 88         | 16,9         |
| Responsabilitat patrimonial           | 63         | 12,1         |
| Participació ciutadana                | 58         | 11,2         |
| Patrimoni                             | 23         | 4,4          |
| Autoritzacions i concessions          | 22         | 4,2          |
| Transparència                         | 16         | 3,1          |
| Subvencions i ajuts                   | 7          | 1,3          |
| Contractació                          | 5          | 1,0          |
| <b>Total</b>                          | <b>520</b> | <b>100,0</b> |

## 7.1. Procediment administratiu sancionador

Pel que fa al procediment administratiu sancionador, s'ha anul·lat o revocat la sanció imposada a la persona interessada (51 casos) i s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts, amb els interessos corresponents, a les persones promotores de les queixes (31 casos). També s'ha requerit l'Administració perquè agilités els tràmits per donar resposta a la persona interessada (17 casos), s'han resolt recursos (7) i l'Administració ha retret el procediment per acte nul o anul·lable (5 casos).

## 67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador





## 7.2. Funció pública

Funció pública recull diverses tipologies de queixes relatives als drets i els deures del personal al servei de les administracions públiques, l'accés o el sistema retributiu, i també altres aspectes lligats a la tramitació administrativa.

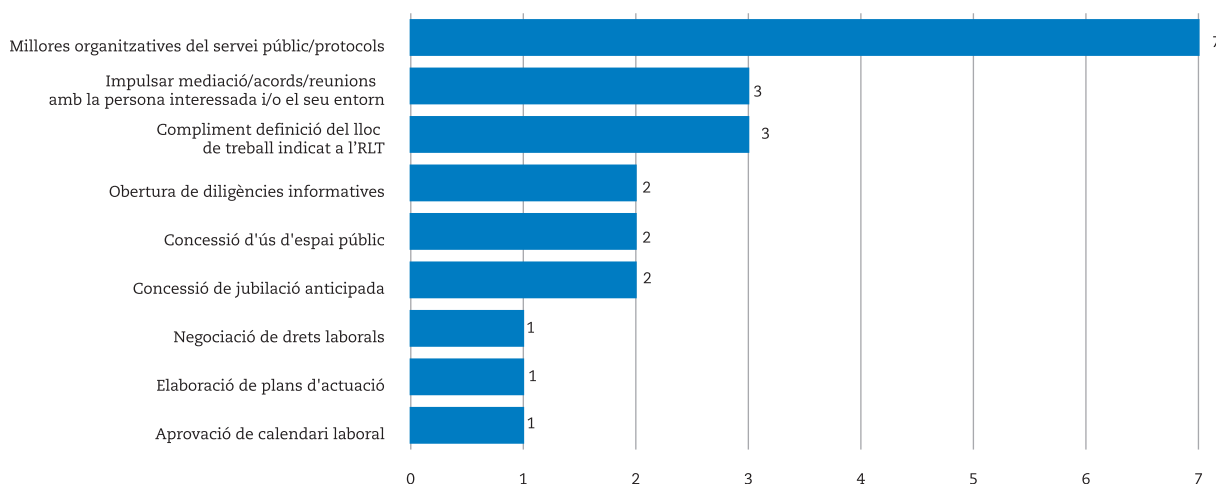
Pel que fa a l'accés, s'han modificat els requisits d'accés a quatre convocatòries.

Convé destacar el cas d'una persona, funcionària interina, amb una discapacitat reconeguda per malalties cròniques i degeneratives, que se li va acceptar un canvi de lloc de treball per un lloc més pròxim al seu domicili quan, en principi, se li havia denegat accedir a aquest lloc, atès que el tipus de vinculació laboral de nomenament funcionari interí no preveu la possibilitat de canvi de lloc de treball per motius de salut. Un altre cas, també rellevant, és la repetició d'una entrevista a totes les persones que aspiraven a ocupar una plaça en el Consell Comarcal del Montsià per no haver-se complert tots els criteris establerts en les bases de la convocatòria.

També convé assenyalar la intervenció del Síndic per a l'establiment de protocols davant l'ús de terminals mòbils en les proves d'accés.

En relació amb els drets i deures del personal al servei de les administracions públiques, l'Administració ha establert millores organitzatives i protocols, especialment pel que fa a la prevenció i l'abordatge de qualsevol tipus d'assetjament en l'àmbit laboral. A més, s'ha intervingut en àmbits com ara la relació de llocs de treball (3 casos) o l'agilitat de tràmits per a l'aprovació del calendari laboral.

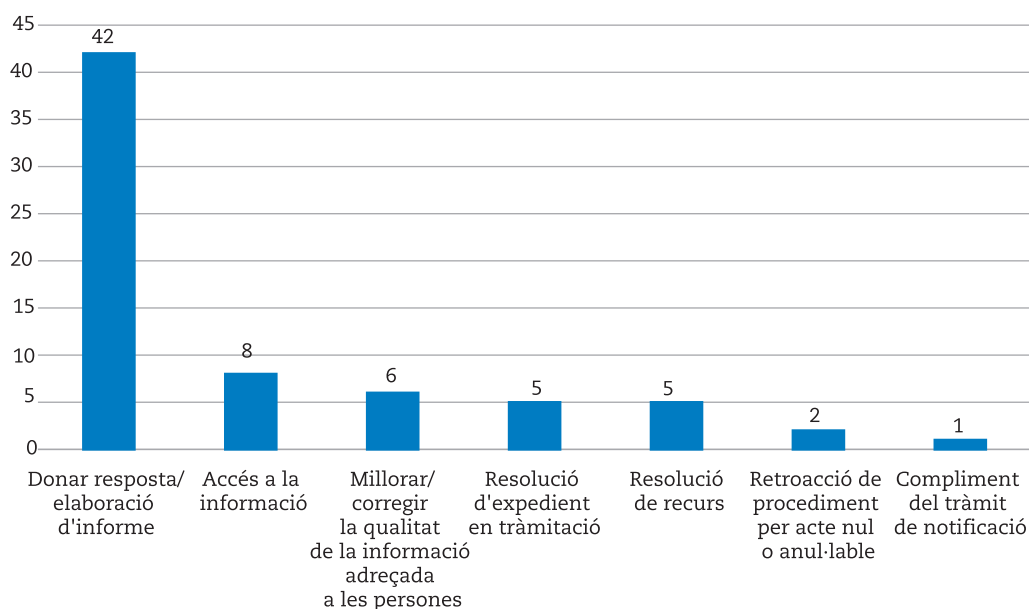
### 68. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la funció pública



Pel que fa a les retribucions, el Síndic ha instat l'Administració perquè faci efectiu el pagament de retribucions pendents de persones (7 casos) al servei d'organitzacions o el pagament d'indemnitzacions (2 casos).

Finalment, un gran nombre de queixes s'ha resolt fent que l'Administració compleixi el procediment administratiu. En aquest sentit, l'Administració ha donat resposta a la persona interessada (42 casos) o se li ha donat accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència (8 casos). En menor terme, se situa la millora de la informació facilitada o la resolució d'expedients o de recursos.

#### 69. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins l'àmbit de funció pública

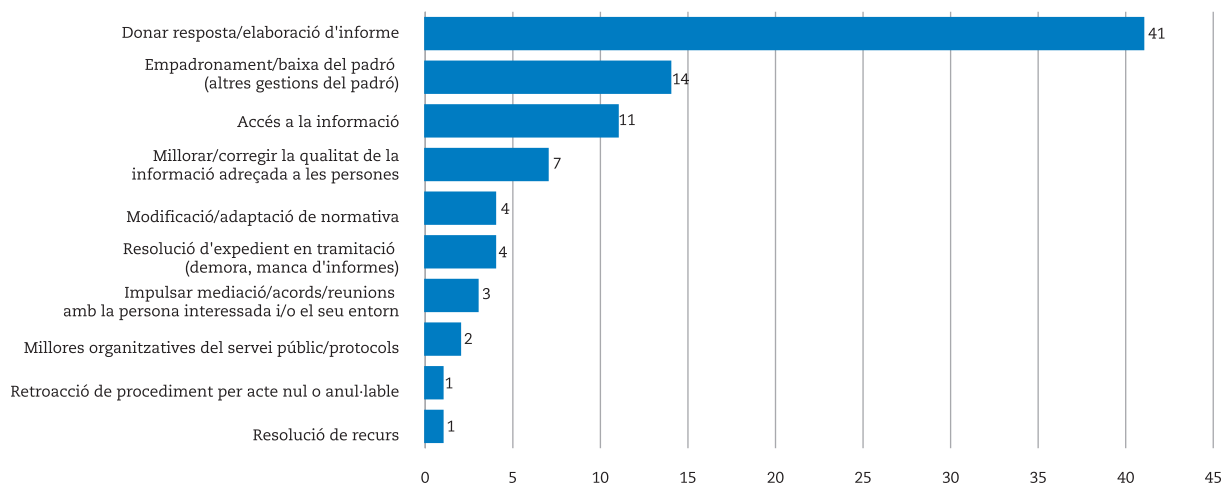


### 7.3. Procediment administratiu

La matèria de procediment administratiu fa referència a totes les queixes en què la persona interessada manifesta la seva disconformitat amb l'incompliment del procediment per part de l'Administració, com a fet més important. En aquest sentit, l'Administració ha donat resposta a la persona promotora de la queixa a instàncies del Síndic en 41 casos.

Aquest apartat també fa referència als problemes per donar-se d'alta o de baixa del padró. Durant l'any 2018, com a conseqüència de les gestions del Síndic, les persones interessades han pogut donar-se d'alta o de baixa en 14 casos.

#### 70. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu



A més, s'han produït modificacions normatives com ara:

- L'aprovació de la resolució del Servei Català de la Salut, d'11 de gener de 2018, sobre la modificació de l'apartat 5.1, lletra a) de la Instrucció 3/2004, que redueix el termini de resposta de les reclamacions als centres d'atenció primària a un màxim de tres mesos.
- La modificació de l'ordenança de convivència ciutadana, en relació amb la recollida de gossos i gats, per adequar-lo al Text refós de la Llei de protecció dels animals, en allò que fa referència al període de recuperació dels animals, per part de l'Ajuntament de Molins de Rei.
- La proposta de supressió i modificació d'articles de la Llei de turisme de Catalunya perquè sigui incorporada a l'Avantprojecte de llei de mesures fiscals i financeres de l'exercici 2019.
- L'aprovació del reglament d'ús del complex de les piscines municipals de Granollers.

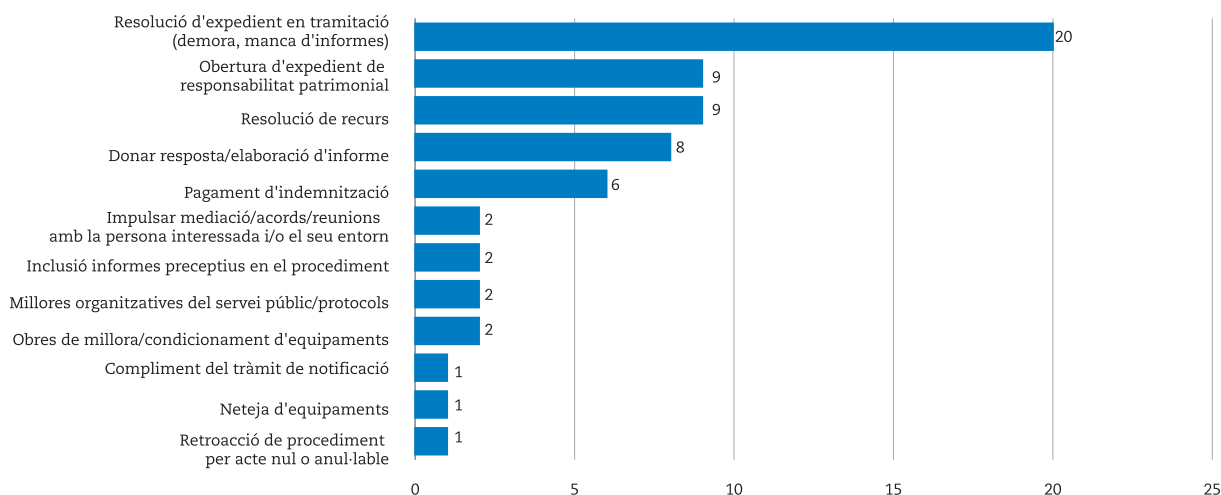
#### 7.4. Responsabilitat patrimonial

La submatèria de responsabilitat patrimonial basa la resolució dels seus casos, majoritàriament, en la resolució dels seus expedients. La majoria de les queixes es produeixen perquè l'Administració no resol els expedients iniciats o els recursos a les resolucions emeses. En aquest sentit, la tasca del Síndic se centra en l'agilitació dels tràmits per part de l'Administració per resoldre els expedients.

El Síndic de Greuges també ha requerit a l'Administració l'obertura d'expedients de responsabilitat patrimonial (9 casos durant l'any 2018), després d'observar que hi ha hagut una possible vulneració dels drets de la persona interessada.

Finalment, com a conseqüència d'aquestes queixes, la institució pot demanar a l'Administració que, paral·lelament, adopti altres mesures, com ara la neteja d'equipaments o obres de millora en aquestes centres o espais.

#### 71. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la responsabilitat patrimonial

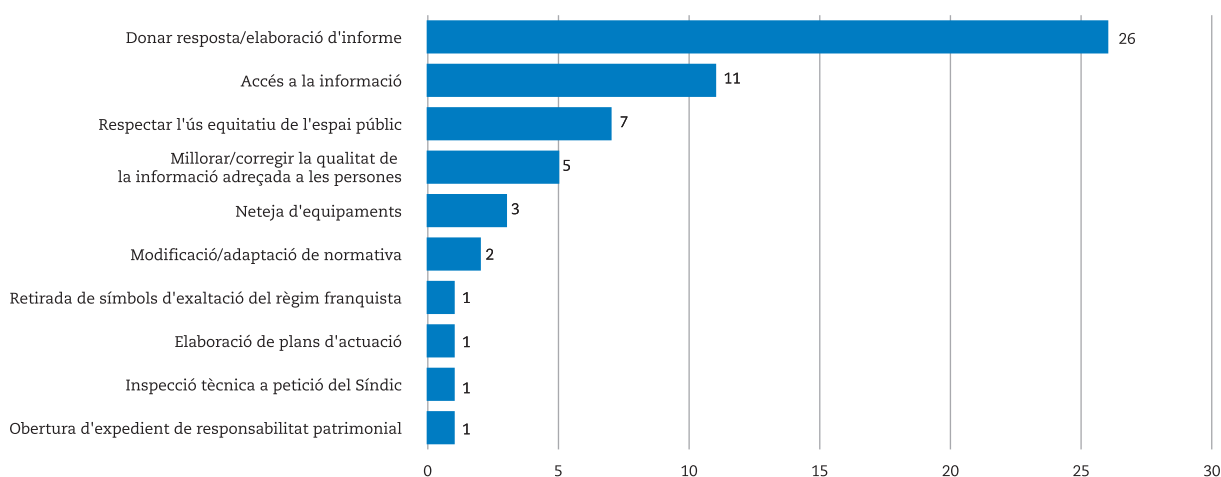


### 7.5. Participació ciutadana

En l'àmbit de participació ciutadana, els casos en què el Síndic pot intervenir amb més freqüència entre l'Administració i la persona interessada solen ser de dos tipus. En primer lloc, els problemes entre els regidors de les corporacions locals, siguin integrants del govern o de l'oposició, pel que fa a les sol·licituds i l'accés a la informació, o la intervenció dels grups municipals i els partits polítics en els mitjans de comunicació locals. En aquests casos, l'Administració dona resposta a les sol·licituds d'informació o dona accés a la informació requerida.

En segon lloc, l'estat i les condicions d'ús dels equipaments o les subvencions i ajuts a la xarxa d'entitats del municipi. Davant d'aquestes situacions, l'Administració millora la informació, garanteix la igualtat de condicions entre les entitats o duu a terme actuacions als equipaments.

### 72. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la participació ciutadana



També és important destacar la modificació de normativa durant aquest any 2018, en particular:

- L'aprovació del Reglament regulador dels espais d'informació i difusió comunicativa dels grups municipals de l'Ajuntament de Begues.
- L'aprovació de l'Ordenança que regula els preus públics dels serveis esportius a l'Ajuntament de Vallirana.

Finalment, cal destacar la retirada de simbologia d'exaltació del règim franquista en un municipi, com a conseqüència de la intervenció del Síndic.

### 7.6. Patrimoni

En l'àmbit de patrimoni, les actuacions se centren en la millora dels equipaments i espais públics, la recuperació de béns de domini públic o l'elaboració per part de l'Administració de plans d'actuació.

Respecte a aquesta darrera qüestió, convé destacar les queixes rebudes per l'elaboració del Pla estratègic del Parc Güell (2018-2022) de l'Ajuntament de Barcelona, que té l'objectiu d'evitar la massificació turística i millorar els accessos i la mobilitat, aplicant un procés participatiu.

### 7.7. Autoritzacions i concessions

L'àmbit d'autoritzacions i de concessions ha presentat resolucions diverses. Tot i això, convé destacar la intervenció del Síndic en l'adjudicació o l'anul·lació de l'acte d'adjudicació de llicències o les intervencions perquè l'Administració requereixi a un privat que estableixi mesures correctores respecte d'una determinada activitat.

També convé destacar la municipalització de serveis funeraris o la modificació del Reglament del cementiri de l'Ajuntament de Tarragona, per incorporar-hi la possibilitat de fer actuacions addicionals per esbrinar el domicili real de la persona titular si la notificació personal al domicili conegut no ha estat possible, sens perjudici de la legislació de protecció de dades personals en l'accés a aquesta informació.

### 7.8. Transparència, subvencions i ajuts, i contractació

En l'àmbit de transparència, el Síndic ha treballat per garantir l'accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, i donar resposta a les persones interessades.

D'altra banda, durant aquest any 2018, s'ha treballat perquè les administracions incloguin protocols quant al règim d'accés als expedients. En efecte, les administracions han de vetllar per garantir el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades, transparència i de gestió documental, i per a això és necessari introduir protocols quant a les condicions i el règim d'accés a la informació.

En relació amb les subvencions i els ajuts, de la mateixa manera que en altres àrees del Síndic en què hi havia subvencions i ajuts, s'ha treballat per agilitar els tràmits en la resolució dels expedients i els recursos presentats per les persones interessades i en el pagament de les quanties aprovades.

Finalment, quant a contractació, el Síndic ha requerit a l'Administració el pagament de les retribucions de personal contractat, la devolució de l'import de l'aval o la resolució dels tràmits propis de la legislació en matèria de contractació administrativa.

## 73. Casos concrets en l'àmbit d'administració pública

**Q 008734/2016****Disconformitat amb un procediment sancionador de trànsit per superar el límit horari d'estacionament en un carrer de Barcelona**

Ajuntament de Terrassa

La promotora de la queixa al·legava que al vehicle hi tenia col·locat de manera visible el tiquet trimestral d'estacionament per a residents de la zona verda. També explicava que hi havia un altre tiquet de zona verda que havia utilitzat aquell matí i que finalitzava a les 9.16 hores, però que corresponia a una altra zona verda, motiu pel qual considerava que l'agent de mobilitat s'havia equivocat. Per tant, el Síndic va demanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que revisés l'expedient i que, si esqueia, s'anul·lessin les actuacions derivades de la denúncia i s'efectués la devolució dels ingressos indegudament percebuts per l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha informat de l'anul·lació de la sanció imposada a la promotora i de la devolució de l'import de la multa que va abonar, devolució que ja s'ha fet efectiva.

**Q 06823/2017****Desacord amb els horaris d'ús del pavelló esportiu municipal de Peralada que ha assignat l'Ajuntament a les diverses entitats esportives del municipi**

Ajuntament de Peralada

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Peralada que incorporés a la proposta de reglament d'ús del pavelló municipal algun criteri objectiu addicional de valoració de les necessitats de cada club. Així, criteris com ara el nombre d'esportistes o d'equips de cada entitat poden ser elements objectius que fonamentin que un club necessita més hores d'ús de les instal·lacions i que justifiquin que se li assignin més horaris sense que això alteri l'equitat de la distribució.

L'Ajuntament ha informat que amb la temporada ja molt avançada resultaria complex introduir canvis de criteri en l'assignació d'horaris, que afectarien l'activitat ordinària dels clubs, però que incorporarà el suggeriment del Síndic en el futur reglament d'ús del pavelló.

**Q 07277/2017****Disconformitat amb un expedient sancionador de trànsit tramitat per l'Ajuntament de Sant Joan Despí per estacionar sense obtenir el comprovant de pagament o deixant-lo de manera que no resultava visible des de l'exterior del vehicle**

Ajuntament de Sant Joan Despí

La denúncia contra la persona interessada es va formular el gener de 2017, però aquesta persona no en va tenir coneixement fins al mes de maig del mateix any. Per tant la infracció lleu comesa per la persona interessada havia prescrit, ja que l'article 112 del Reial decret legislatiu 6/2015, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, disposa que el termini de prescripció de les infraccions previstes en aquesta llei és de tres mesos per a les infraccions lleus. En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant

Joan Despí que donés les ordres oportunes per què s'anul·lés la resolució sancionadora dictada i s'ordenés la devolució a la persona interessada dels ingressos indegudament percebuts.

L'Ajuntament ha informat que ha resolt estimar íntegrament les al·legacions presentades per la persona interessada, declarar la prescripció de la infracció comesa per aquesta persona i retornar-li, si escau, les quantitats que hagi abonat indegudament.

**Q 00064/2018****Queixa relativa a un presumpte incompliment de la normativa que regula l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que l'Ajuntament de Barcelona havia tramitat al seu nom un expedient sancionador per "repar-tir publicitat sobre rutes entre establiments de concurrència pública i promoure el consum de begudes alcohòliques". Va presentar al·legacions en què negava la infracció i exposava la seva versió dels fets, al·legacions que van ser desestimades tenint en compte l'informe de ratificació de l'agent denunciante. El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que revisés l'actuació administrativa duta a terme en aquest cas i estimés el recurs interposat pel promotor. Igualment, li va demanar que donés les ordres oportunes perquè, en endavant, en els casos en què es detectin infraccions de l'Ordenança municipal dels usos del paisatge urbà de la ciutat de Barcelona, els agents de l'autoritat descriguin amb

la màxima cura i detall possible els fets constitutius d'infracció i aportin a l'expedient totes les proves possibles per acreditar-ne la comissió (comís del material, fotografies, gravacions, etc.)

L'Ajuntament ha comunicat que ha detectat un error en la tipificació de la infracció que s'imputava al promotor, motiu pel qual ha fet una proposta de resolució del recurs d'alçada en sentit estimatori per anular i deixar sense efecte la sanció. També ha acceptat el suggeriment sobre el fet d'aportar totes les proves possibles en relació amb les conductes denunciades.

**8. Tributs**

En l'àmbit tributari, les queixes relacionades amb els tributs estatals es deriven al Defensor del Poble d'Espanya. Per tant, en aquest cas, només es tenen present les formes de compliment en l'àmbit local i autonòmic.

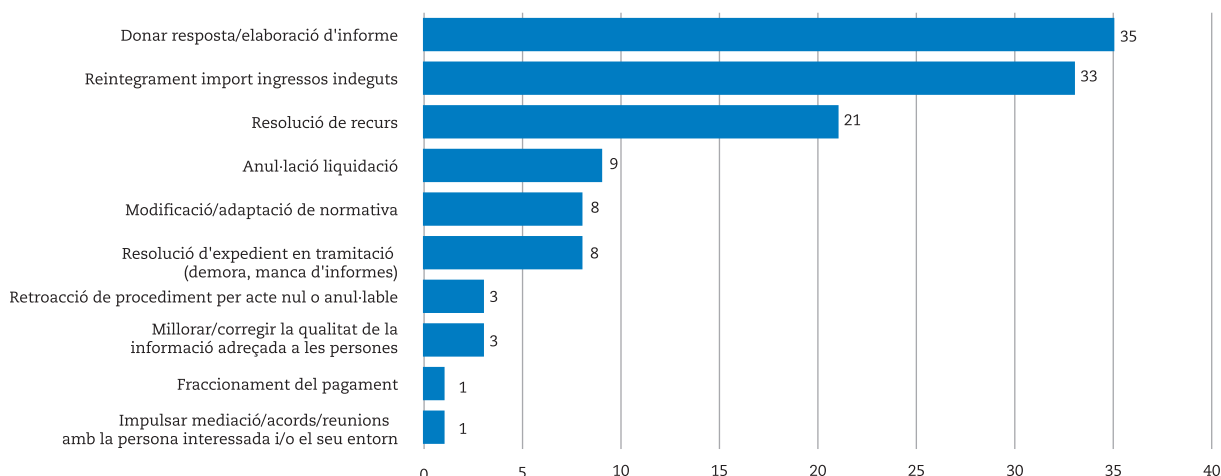
**74. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit tributari**

|                    |            |              |
|--------------------|------------|--------------|
| Tributs locals     | 122        | 85,9         |
| Tributs autonòmics | 20         | 14,1         |
| <b>Total</b>       | <b>142</b> | <b>100,0</b> |

Dins d'aquest àmbit, se'n desprèn novament la necessitat que l'Administració resolgui i doni resposta en el termini establert i la forma escaient a les persones interessades. En aquest sentit, en l'àmbit local, una gran part de la finalització d'expedients del Síndic s'ha assolit quan s'ha donat resposta a les sol·licituds de la ciutadania, o s'han agilitat els tràmits per resoldre l'expedient o el recurs. Des d'un altre vessant, un cop estudiada la situació pel Síndic, s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts a les persones interessades (33 casos), s'ha anul·lat la liquidació (9 casos) o s'ha retret el procediment per acte nul o anul·lable (3 casos).



### 75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals

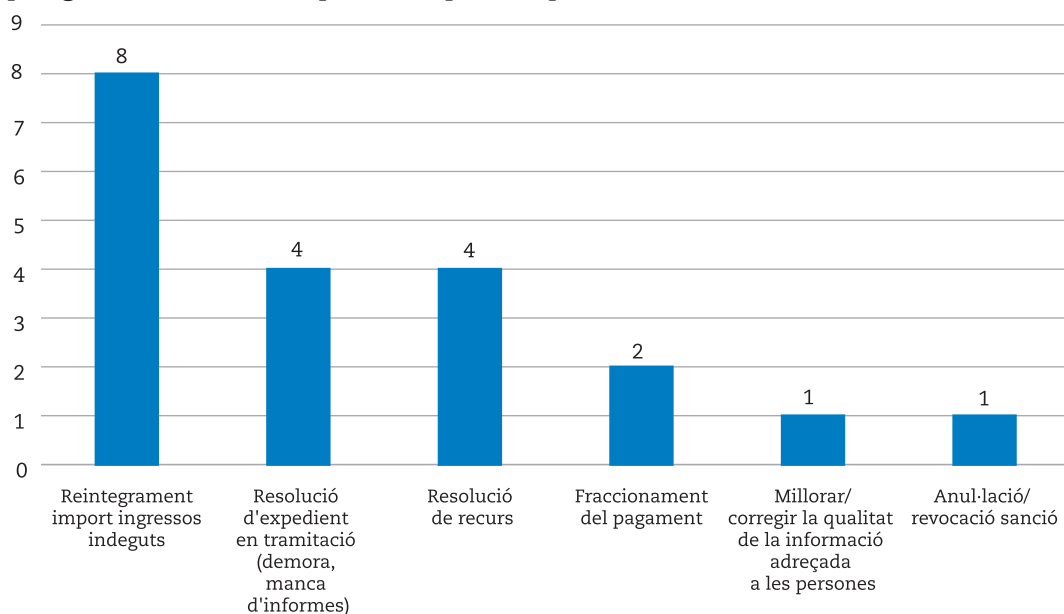


També s'han fet modificacions normatives, com ara:

- Modificació de l'Ordenança fiscal núm. 18.A, reguladora de la taxa per la utilització de béns, serveis i instal·lacions municipals de l'Ajuntament de Pineda de Mar, per la qual es regulen els supòsits d'abonaments familiars.
- Modificació de l'Ordenança reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica de l'Ajuntament de Calella, per la qual es regulen les bonificacions en els supòsits de vehicles de propulsió elèctrica pura o híbrids en totes les seves tipologies.
- Modificació de l'Ordenança fiscal núm. 7, reguladora de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), de l'Ajuntament de Mollerussa, per la qual no comportarà la pèrdua de la bonificació la interrupció de la convivència habitual per causes sociosanitàries, sempre que quedi justificada.

En l'àmbit autonòmic, s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts (8 casos), mentre que, en menor mesura, s'han agilitat els tràmits per a la resolució d'expedients o s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada a les persones. També s'ha vetllat per garantir el fraccionament del pagament davant persones amb dificultats per poder assumir l'obligació tributària.

### 76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics





## 77. Casos concrets en l'àmbit tributari

**Q 01870/2016****Queixa relativa a l'aplicació de l'abonament familiar per la utilització del centre esportiu municipal Can Xaubet de Pineda de Mar**

Ajuntament de Pineda de Mar

La promotora de la queixa exposava que el primer trimestre de 2015 un centre esportiu municipal de Pineda de Mar li havia ofert un preu reduït per als seus familiars, però que un any després l'havia informat que si no acreditava que residien tots al mateix domicili no es podrien beneficiar de l'abonament familiar. Segons l'Ordenança fiscal 18A, que regula la taxa per la utilització de béns, serveis i instal·lacions municipals, l'abonament familiar s'aplica a partir del segon membre d'un grup de persones unides per una relació familiar de sang o política, però no consta el requisit de convivència ni, en conseqüència, la necessitat d'a-

creditar l'empadronament al mateix domicili. Per tant, mentre no es porti a terme la modificació formal de l'ordenança aplicable, cal mantenir la quota reduïda de l'abonament familiar als usuaris que, com la promotora de la queixa, en gaudien perquè complien els requisits exigibles en el moment en què es van inscriure al centre.

L'Ajuntament de Pineda de Mar ha modificat l'Ordenança fiscal núm. 18A, reguladora de la taxa per la utilització de béns, serveis i instal·lacions municipals, de conformitat amb les consideracions i els suggeriments del Síndic.

**Q 04844/2017****Queixa relativa al pressupost que va rebre una empresa per l'alta del subministrament del servei d'aigua en una nau de Rubí, que només necessitava el servei d'aigua per a ús sanitari**

Ajuntament de Rubí

El promotor de la queixa exposava que quan va demanar l'alta del servei de subministrament d'aigua d'una nau de Rubí, el pressupost ascendia a més de 9.000 euros. En canvi, amb posterioritat l'empresa va demanar l'alta del servei de subministrament d'aigua per a una altra nau al mateix municipi i el pressupost va ser d'uns 1.600 euros. En vista d'aquesta diferència entre ambdós pressupostos, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Rubí:

1. Que dugués a terme les actuacions oportunes per revisar les tarifes dels drets de connexió aprovades al seu dia perquè, si esqueia, en els subministraments d'aigua d'ús industrial o assimilable s'establissin diferents tarifes en funció de l'ús de l'aigua i de l'activitat que s'ha de desenvolupar en l'immoble, de manera que quedin clarament justificats els imports de les tarifes i el concepte pel qual es reclama l'import.
2. Que s'aclarissin els diversos conceptes establerts en l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per al subministrament d'aigua, a fi que els termes que s'hi facin constar per definir els conceptes tarifaris indiquin a què correspon cada concepte. En l'article 6 s'estableixen, d'una banda, "els drets d'escomesa", i de l'altra, "els drets de connexió", quan el terme "escomesa" no és un equivalent correcte del concepte "connexió de servei".
3. Que valorés la possibilitat de revisar la factura emesa referent a l'alta de l'aigua de la primera nau a què feia referència el promotor, a fi que es tingui en compte l'horari d'obertura de la nau i que l'aigua no intervindrà en cap procés de producció.
4. Que dugués a terme les actuacions oportunes

per modificar l'article 20 del Reglament del servei municipal d'aigua per equiparar els usos de l'aigua als que estableix el Text refós de la legislació en matèria d'aigua.

L'Ajuntament ha comunicat que tindrà en compte els suggeriments del Síndic i, en concret, ha informat que: en la propera revisió de tarifes del servei d'abastament d'aigua s'afegirà en l'Ordenança fiscal una nova tarifa de drets de connexió quan l'aigua no intervé en els processos productius; es modificarà el terme "drets d'escomesa" pel terme "drets de connexió de servei", i se sol·licitarà a Sorea que revisi la factura emesa a nom de l'empresa perquè tingui en consideració l'horari d'obertura de la nau. S'informa que tenint en consideració l'horari comercial, els drets de connexió que cal aplicar en la revisió de la factura seran d'una mica més de 4.000 euros, en lloc dels més de 7.000 euros que es facturaven fins ara. Finalment, l'Ajuntament ha informat que va valorar modificar el reglament del servei municipal d'aigua per equiparar els usos de l'aigua als establerts al Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya i que actualment s'està pendent de l'aprovació del Pla normatiu.

**Q 06943/2017****Disconformitat amb les diferències que es fan en el preu de l'entrada a la piscina municipal de Castellnou de Bages per raó d'empadronament**

Ajuntament de Castellnou de Bages

El promotor de la queixa exposava el seu des-acord amb les diferències que hi ha en el preu de l'entrada a la piscina municipal de Castellnou de Bages en funció de si els usuaris estan empadronats al municipi o no. Cal tenir en compte que els tribunals han assenyalat que l'establiment de bonificacions o tarifes diferenciades per raó d'empadronament comporta una diferència de tracte que no està fonamentada "en un criteri objectiu i raonable, d'acord amb judicis de valor generalment acceptats" (sentència del Tribunal Suprem de 12 de juliol de 2006) i no és, per aquest motiu, una discriminació jurídicament assumible. D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de modificar l'Ordenança reguladora del preu públic per la prestació de serveis a la piscina municipal,

i que n'eliminés el criteri d'empadronament com a criteri de quantificació del preu, a fi que tots els usuaris del servei municipal quedessin subjectes a les mateixes taxes sense establir diferències segons el lloc de residència.

L'Ajuntament ha informat que està preparant les ordenances fiscals del 2018, en les quals quedarà palès que tots els usuaris de la piscina municipal pagaran el mateix import pel servei, en aplicació del principi d'igualtat recollit en l'article 14 de la Constitució i de la normativa en matèria d'hisendes locals.

**Q 04004/2018****Disconformitat amb el procediment de gestió i recaptació tributària seguit per l'Ajuntament de Blanes per al cobrament de l'impost de vehicles de tracció mecànica d'un vehicle**Ajuntament de Blanes  
Consell Comarcal de la Selva

La promotora de la queixa exposava que el vehicle estava domiciliat al municipi de Llíçà d'Amunt durant els exercicis fiscals per als quals se li reclamava l'IVTM, motiu pel qual l'Ajuntament de Blanes era incompetent per liquidar-li l'impost. El Síndic va suggerir al Consell Comarcal de la Selva que resolgués el recurs de reposició interposat per la promotora, donés de baixa les liquidacions de l'IVTM dels exercicis 2016 i 2017 i suspengués el procediment de recaptació davant l'evidència d'error existent.

Segons el Consell Comarcal, el Servei de Gestió Tributària va concloure que no corresponia a l'Ajuntament de Blanes la gestió de la liquidació de l'IVTM que es reclamava a la promotora i la va anul·lar.

## POLÍTQUES TERRITORIALS

## 9. Medi ambient i qualitat de vida

Medi ambient i qualitat de vida engloba una gran quantitat de situacions per les quals la ciutadania pot sol·licitar la intervenció del Síndic. La contaminació (odorífera, acústica, lumínica, etc.) i la implantació de mesures per resoldre aquest tipus de situacions suposa el volum més alt de compliments del Síndic. Tot i això, tots els àmbits tenen un elevat nombre de casos resolts.

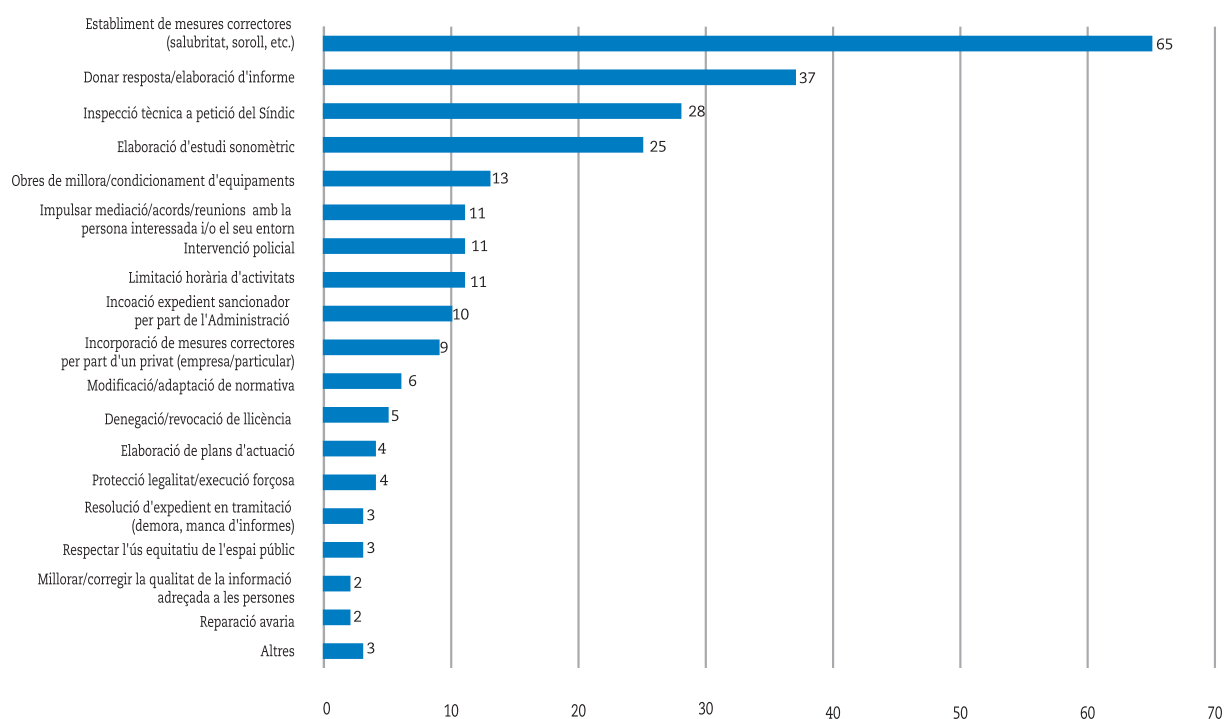
## 78. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient

|                         |            |              |
|-------------------------|------------|--------------|
| Contaminació            | 252        | 49,1         |
| Gestió ambiental        | 153        | 29,8         |
| Control d'animals       | 76         | 14,8         |
| Llicències d'activitats | 29         | 5,7          |
| Emergències ambientals  | 3          | 0,6          |
| <b>Total</b>            | <b>513</b> | <b>100,0</b> |

## 9.1. Contaminació

La contaminació acústica i, en segon lloc, la contaminació odorífera són els motius pels quals es presenten més queixes al Síndic, i el volum ha estat similar al llarg dels anys.

## 79. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la contaminació



La contaminació acústica prové, en gran part, del soroll que genera la mateixa activitat, de l'oci nocturn o de concerts de festes majors, i també dels serveis de neteja de l'Administració.

En alguns casos, s'han establert mesures per corregir aquesta situació sense que l'Administració hagi hagut de recórrer a la via coercitiva, però en d'altres el Síndic ha requerit a l'Administració la intervenció policial, la inspecció de les activitats o la incoació d'expedients sancionadors.

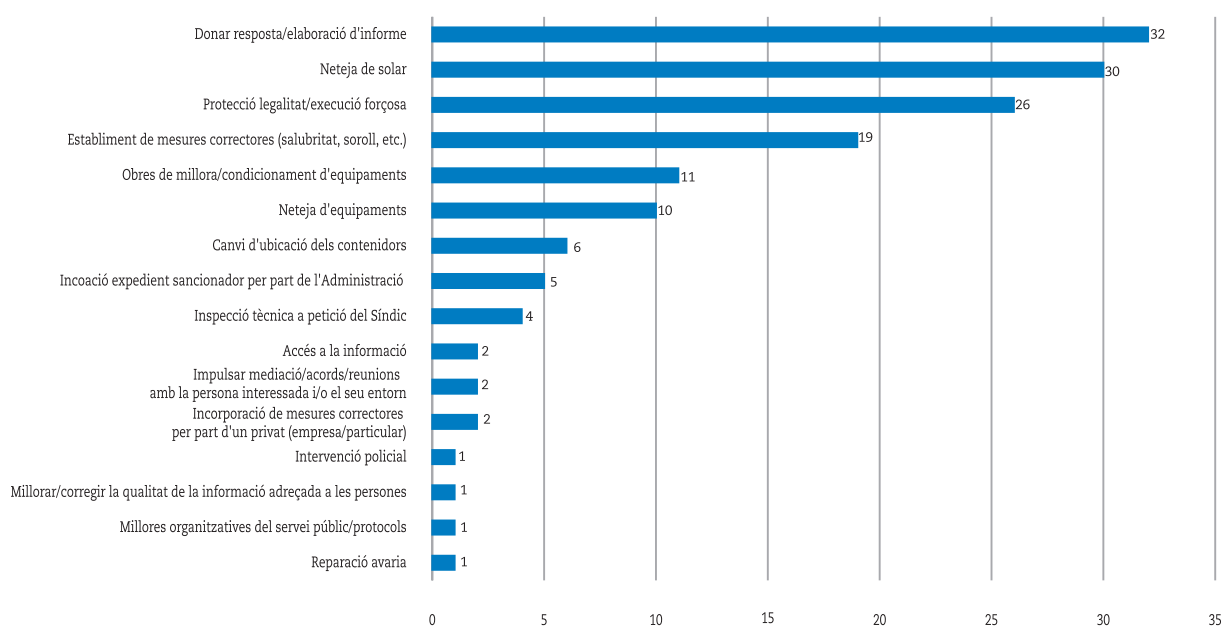
També ha promogut l'elaboració o la modificació de normativa en aquest àmbit, com ara:

- L'Ordenança reguladora de les terrasses de bars, similars i el seu mobiliari de l'Ajuntament de Sant Cugat Sesgarrigues.
- L'Ordenança reguladora del soroll i les vibracions de l'Ajuntament de Castelldefels.
- L'Ordenança municipal de civisme de l'Ajuntament d'Albatàrrec.
- La regulació de la prestació del servei de treballs de neteja de la via pública i de recollida de residus en l'Ordenança sobre control de la contaminació acústica de l'Ajuntament de Manresa i de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.
- L'aprovació del reglament municipal regulador del funcionament dels bucs d'assaig musical de Castellsbisbal.

## 9.2. Gestió ambiental

La gestió ambiental, principalment, fa referència al maneig dels residus, de la neteja de la via pública i la ubicació de contenidors o de la neteja de solars que es troben en un estat inadequat i que generen brutícia i possibles situacions de plagues d'animals. També, en un nivell menor, s'aborden aspectes que afecten la protecció de la biodiversitat, l'ecologia i la sostenibilitat.

### 80. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la gestió ambiental



Donar resposta a les sol·licituds de la ciutadania esdevé un problema recurrent en totes les àrees, però més en alguns supòsits, com ara el de medi ambient, en què en molts casos no hi ha un procediment reglat al darrere o la sol·licitud és molt genèrica. Per això, el Síndic requereix l'Administració perquè doni resposta a les persones interessades en gran mesura i en compliment de la llei d'accés a la informació ambiental.

Pel que fa a aspectes concrets de la gestió ambiental, la neteja de solars i l'establiment de mesures correctores de salubritat representen un àmbit significatiu d'actuació, ja sigui quan l'Administració li notifica a la persona propietària, ja sigui quan ho fa per via de l'execució forçosa.

Així mateix, la neteja i la millora d'equipaments públics o de la via pública també són actuacions en què el Síndic intervé amb una certa freqüència, així com la ubicació dels contenidors de residus.

### 9.3. Control d'animals

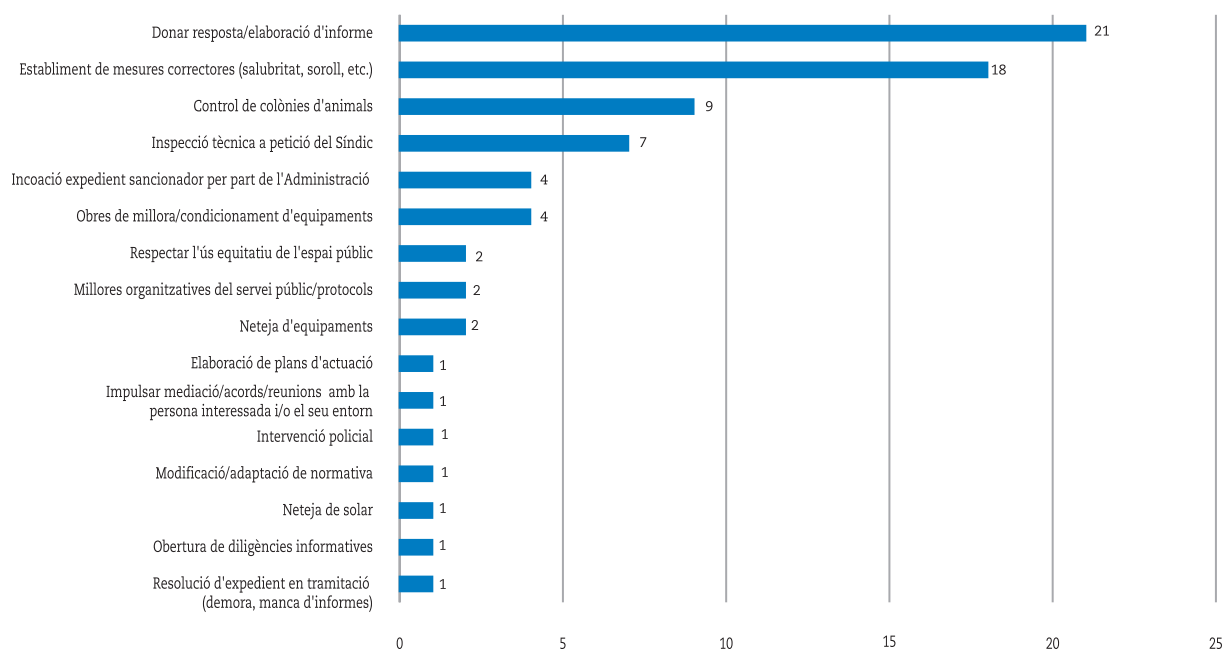
Per control d'animals s'entén tot el que afecta tant la tinença d'animals domèstics, com el control de les poblacions o les afectacions que generen animals salvatges.

Pel que fa als animals domèstics i la seva tinença, una part de les queixes estan generades per les molèsties (principalment de lladrucs) que provoquen al veïnat. En aquest sentit, l'actuació del Síndic s'orienta a incorporar mesures correctores.

Un altre dels motius de queixa es produeix pel tractament dels animals abandonats per part de l'Administració, tant pel que fa a l'absència o la insuficiència de recursos als refugis com al control que es fa d'aquestes poblacions.

En un altre sentit, hi ha la necessitat d'incorporar espais destinats als animals o de la convivència al municipi entre les persones propietàries d'animals i les que no ho són. En aquest sentit, destaca la publicació de la modificació de l'Ordenança de convivència de l'Ajuntament de la Selva del Camp, que va incloure una limitació horària en la qual els animals no poden estar fora de l'habitatge.

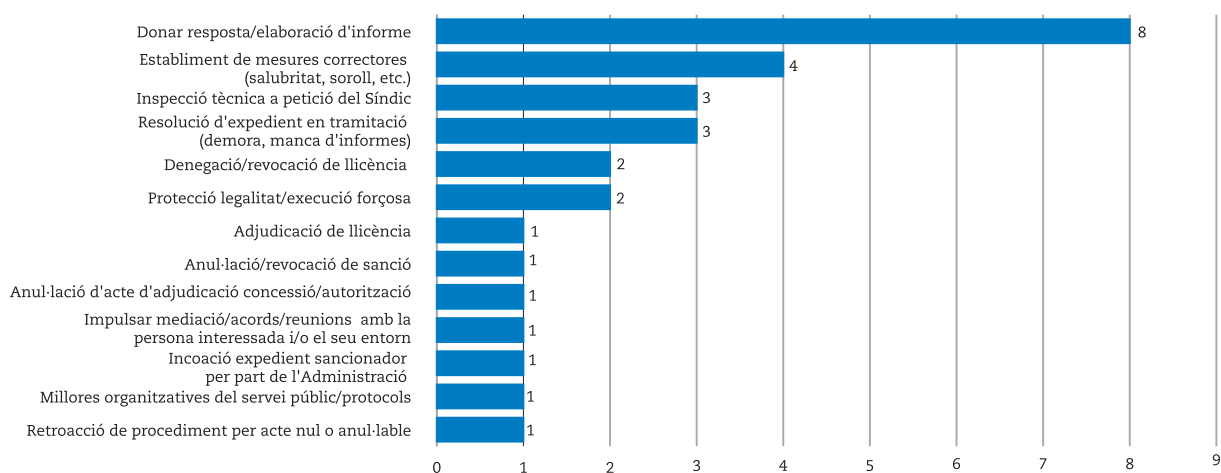
### 81. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals



#### 9.4. Llicències d'activitats

Les llicències d'activitats es tracten majoritàriament en l'àrea de medi ambient, i més quan es deriven problemes en l'entorn de l'actuació d'aquesta activitat (ja siguin indústries, petits comerços o altres serveis), tot i que també hi ha casos en altres matèries, com ara urbanisme o administració pública.

#### 82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències d'activitats



La majoria d'actuacions s'han resolt donant resposta a la persona interessada, tot i que també s'han introduït mesures correctores quant a l'activitat dels establiments o s'ha instat a revocar-ne la llicència o a fer-hi inspeccions.

La resta de casos són de caràcter més puntual, atenent a la situació concreta de la persona que es queixa.

Finalment, pel que fa a les tasques de prevenció d'emergències ambientals, s'ha instat l'Administració a aplicar mesures per netejar boscos o camins forestals i prevenir el risc d'incendis.

## 83. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient

**Q 07265/2016****Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una activitat de cafeteria de les Franqueses del Vallès i a la manca d'actuació de l'Ajuntament i la Policia Local tot i les reclamacions presentades**

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès que establís un canal de contacte amb el veïnat, per mitjà del qual les persones puguin informar de manera adequada sobre el tipus de molèsties que pateixen i quan les pateixen. D'aquesta manera, l'Administració tindrà més informació i podrà fer les comprovacions i prendre les mesures oportunes, si escau.

L'Ajuntament va informar que es faria càrrec de la col·locació d'una sortida de fums que eviti la propagació d'olors provinents de la cuina i que el mes d'octubre de 2017 finalitzava el termini de concessió de l'actual adjudicatari, i que de cara a la futura licitació els plecs de clàusules es redactarien tenint en compte les incidències denunciades. Posteriorment, la promotora de la queixa ha confirmat que la situació ha millorat, ja que l'activitat té menys taules i un horari més raonable, i que el licitador que duia el local ha marxat per caducitat del contracte.

**Q 00659/2017****Queixa relativa a l'estat en què es troben els animals del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Lleida**

Ajuntament de Lleida

Atès que l'Ajuntament de Lleida va informar que les instal·lacions que acullen els animals no eren del tot adequades i que tenia previst condicionar i millorar els compartiments per aïllar els animals custodiats de les inclemències climàtiques a l'hivern i a l'estiu, el Síndic li va suggerir que executés al més aviat possible el projecte previst per adequar les instal·lacions i, si esqueia, que portés a terme actuacions provisionals per garantir que l'estat de les instal·lacions no comporti un risc greu per a la salut dels animals.

L'Ajuntament ha informat, d'una banda, que el projecte bàsic i d'execució de rehabilitació del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia està en fase 1 i que la licitació per executar l'obra de millora de confortabilitat dels compartiments dels animals que l'Ajuntament ha rescatat a la via pública ja s'ha adjudicat; i de l'altra, que per millorar l'atenció sanitària del centre va entrar en vigor el 29 de desembre de 2017 un contracte de serveis veterinaris que assistiran els animals diàriament i donaran les indicacions necessàries als cuidadors, a més de posar a la seva disposició tots els mitjans materials i personals d'un centre veterinari d'atenció permanent.



**Q 01511/2017****Queixa relativa a l'acumulació de pneumàtics fora d'ús en un parc d'atraccions de Roses, fet que fa incrementar la presència de mosquits tígrs a la zona**

Ajuntament de Roses

L'Ajuntament va informar que l'abril de 2017 va resoldre imposar una multa coercitiva al propietari del terreny atès l'incompliment del requeriment de retirada dels pneumàtics. Posteriorment es va advertir el propietari que se li imposaria una nova multa si no duia a terme la retirada en un termini de deu dies. El mes de juny, una part dels pneumàtics van ser enretirats, tot i que la persona interessada va manifestar que les molèsties per la presència de mosquits continuaven. Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que fes el seguiment de l'estat de la parcel·la i que en seguis requerint la neteja fins que quedés en unes condicions adequades.

L'Ajuntament ha indicat que s'ha enretirat una quantitat important de pneumàtics i que s'ha actuat per evitar l'acumulació d'aigua a l'interior dels que queden. Atès que l'Ajuntament considera que aquesta mesura no és suficient, proposa requerir de nou el propietari del terreny perquè enretiri tots els pneumàtics fora d'ús que hi ha en aquest indret i dugui a terme les operacions de manteniment i enretirada d'objectes necessàries per evitar l'acumulació d'aigua de pluja a les instal·lacions, per motius de conservació i de salubritat pública. Així doncs, el Síndic considera que l'Ajuntament està treballant correctament per resoldre l'objecte de la queixa, però en farà un seguiment si transcorreguts tres mesos no s'ha solucionat definitivament el problema.

**Q 04690/2018****Queixa relativa a les molèsties que ocasionen uns contenidors d'escombraries a Martorelles**

Ajuntament de Martorelles

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Martorelles que canviés la ubicació de l'àrea d'emergència de residus i la instal·lés en un altre emplaçament que no perjudiqués la salut de les persones que hi viuen a prop.

L'Ajuntament ha informat que ha canviat d'ubicació els contenidors i que, actualment, l'àrea d'emergència de recollida de residus s'ubica en una zona sense habitatges.



## 10. Urbanisme i mobilitat

Els planejaments urbanístics, la gestió d'aquests planejaments, la disciplina urbanística, les obres públiques, la circulació dins del nucli urbà o la circulació per carretera són els principals motius pels quals es queixen les persones interessades. En relació amb la mobilitat, el volum total de compliment arriba quasi a 205 casos, i les xifres d'urbanisme se situen en termes similars.

### 84. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

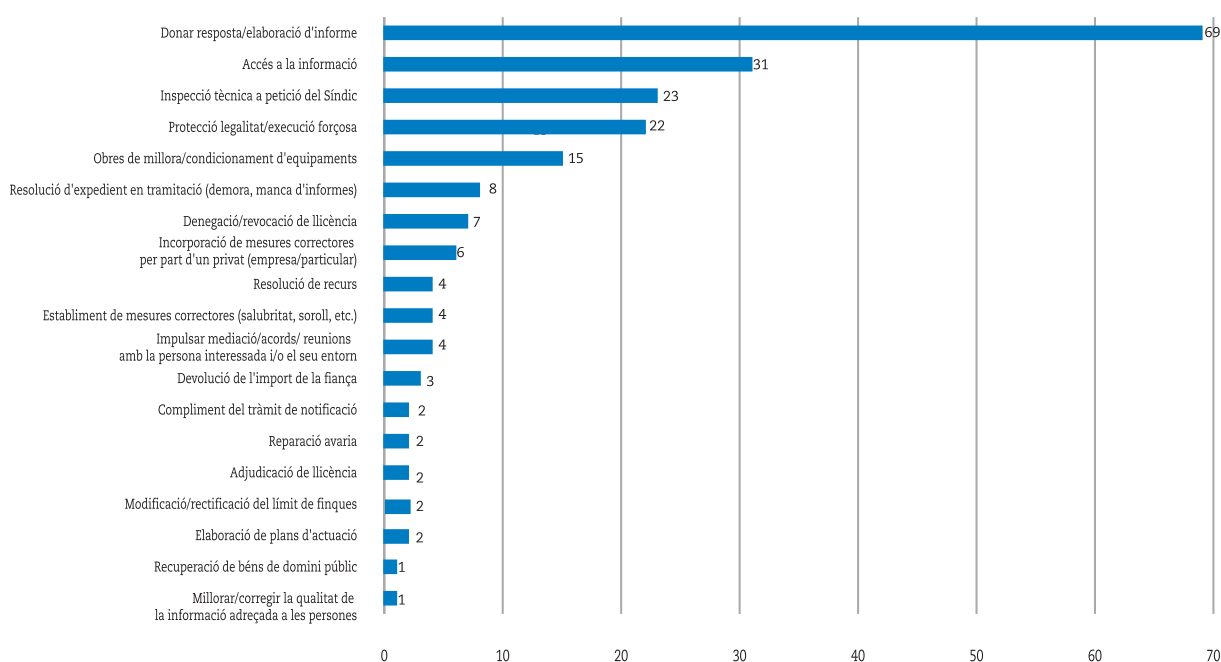
|              |            |              |
|--------------|------------|--------------|
| Urbanisme    | 208        | 50,4         |
| Mobilitat    | 205        | 49,6         |
| <b>Total</b> | <b>413</b> | <b>100,0</b> |

En l'àmbit d'urbanisme, s'ha instat l'Administració a donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades. S'ha fet en 69 casos durant l'any 2018, i en 31 s'ha donat accés a la informació que demanaven les persones promotores de les queixes.

A més, l'Administració ha fet inspeccions a requeriment del Síndic o ha dictat decrets de protecció de legalitat urbanística davant construccions il·legals o sense els permisos adequats.

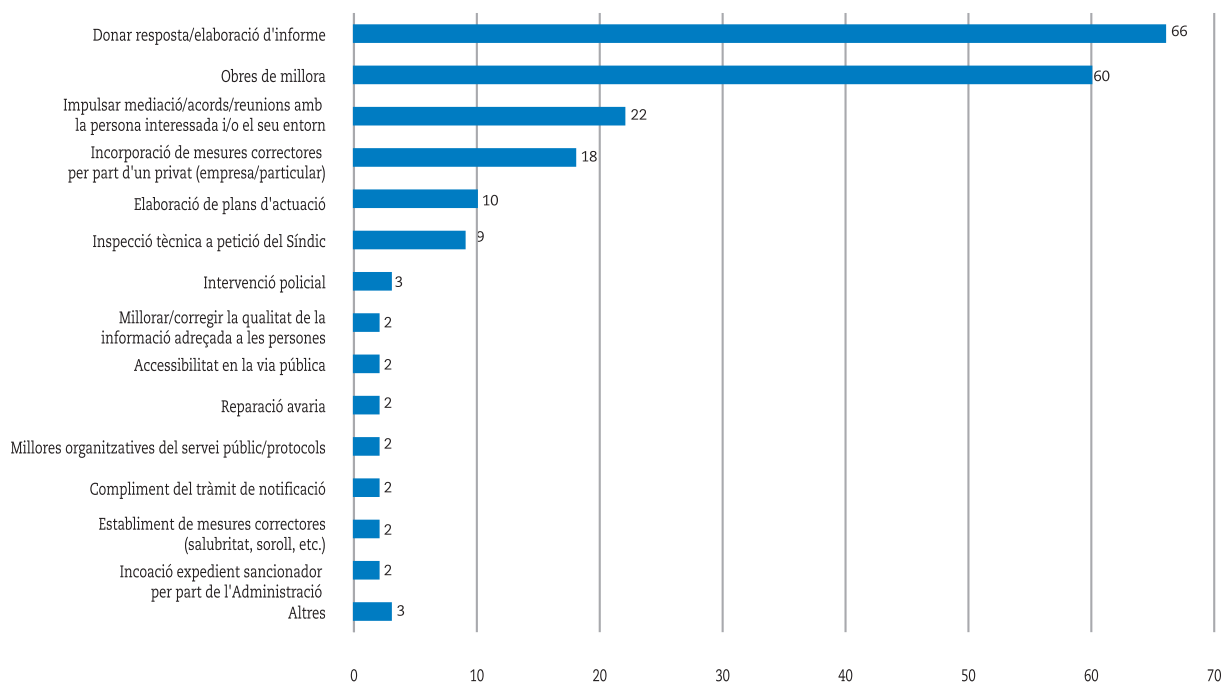
També s'han millorat obres públiques o sistemes de canalització d'aigües, entre d'altres, d'acord les sol·licituds d'intervenció presentades.

### 85. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme



Pel que fa a la mobilitat, el Síndic continua treballant perquè les administracions donin resposta a les sol·licituds de la ciutadania (66 casos), però també ha participat de manera intensa per impulsar obres de millora a la via pública (60 casos). En menor grau, se situen els requeriments a l'Administració per incorporar mesures correctores envers un privat o perquè s'inspeccionin permisos i llicències concedides.

## 86. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat



## 87. Casos concrets en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

**Q 09407/2017**

**Queixa relativa a diverses irregularitats urbanístiques en una finca de la Poble de Montornès**

Ajuntament de la Poble de Montornès

La persona interessada denunciava irregularitats urbanístiques en una finca veïna a la seva. En vista de la informació aportada, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de la Poble de Montornès que impulsés d'ofici un expedient de protecció de la legalitat urbanística i que actués amb celeritat i responsabilitat a fi d'evitar la caducitat de l'expedient.

L'Ajuntament ha aportat còpia del decret d'alcaldia dictat per a la restauració de la realitat urbanística i l'ordre jurídic vulnerat en aquest cas, en el qual s'estableix que són legalitzables diverses construccions de la finca, i que és il·legalitzable la construcció d'una barbacoa, que ha de ser retirada.

**Q 03598/2018****Queixa relativa al perill que representa una de les parets d'un edifici en construcció de Balaguer**

Ajuntament de Balaguer

El promotor de la queixa exposava que s'havia adreçat diverses vegades per escrit a l'Ajuntament de Balaguer per denunciar l'aparició d'una gran esquerda a la paret d'un edifici que podia provocar que en qualsevol moment es desprendés una part de la paret. L'Ajuntament va informar que s'havia incoat una ordre d'execució contra la propietat de l'edifici perquè reparés la paret malmesa en un termini no superior a dos mesos i que, en cas que no es respectés el termini, el consistori executaria subsidiàriament les tasques de reparació. El Síndic considera que l'Ajuntament està actuant de manera correcta i d'acord amb el que estableix la llei. Tot i això, li ha recordat que l'article 95 del Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística estableix que "quan, per raons d'urgència fonamentades en situacions de risc imminent per a la salut de les persones o la seguretat de les persones o les coses, sigui necessari executar actes de conservació, rehabilitació i protecció que no admetin demora, l'òrgan municipal competent pot ordenar la seva execució immediata en qualsevol moment, sense l'audiència prèvia de les persones interessades i sota la direcció dels serveis tècnics municipals". Així mateix, en cas que la propietat de l'edifici no compleixi l'ordre, es pot executar de forma forçosa mitjançant l'execució subsidiària (segons l'article 93 del Reglament esmentat).

En conseqüència, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Balaguer que els serveis tècnics valorin el grau de perill de despreniment de la paret afectada per l'esquerda i considerin el risc per a les persones i les coses; que es consideri seguir el procediment previst per l'article 95 del Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística per als casos de risc imminent per a la salut i la seguretat, i que s'executi l'ordre, si escau, mitjançant execució subsidiària.

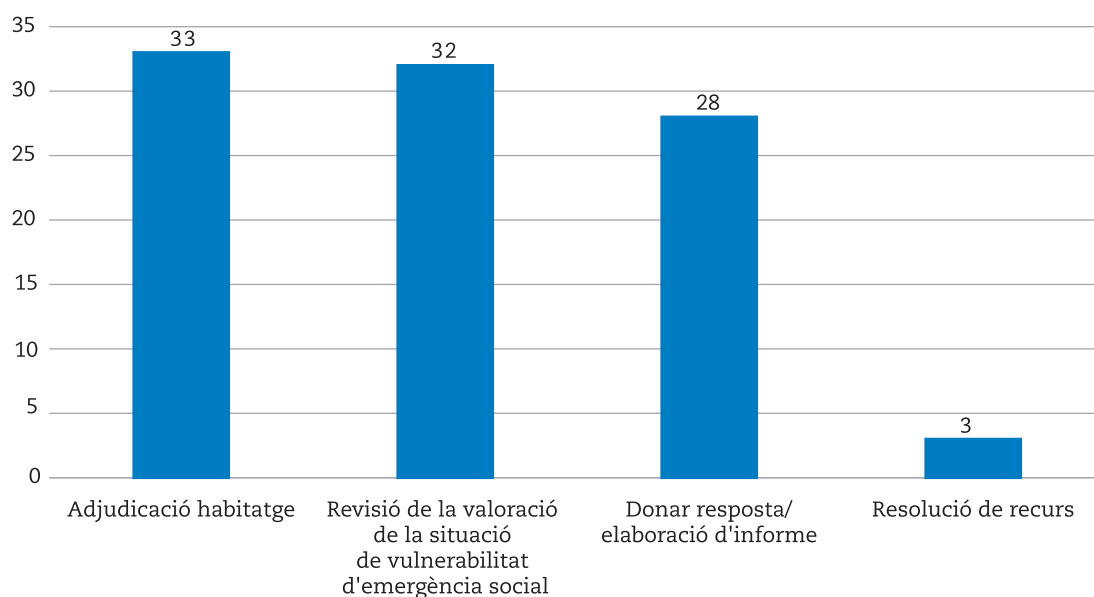
L'Ajuntament ha informat que davant la situació de perill que representava la paret i atès que l'entitat propietària de l'edifici no havia complert de forma voluntària l'ordre d'execució d'obres de l'Ajuntament, la van executar els serveis municipals de manera subsidiària, amb l'autorització judicial prèvia corresponent.

## 11. Habitatge

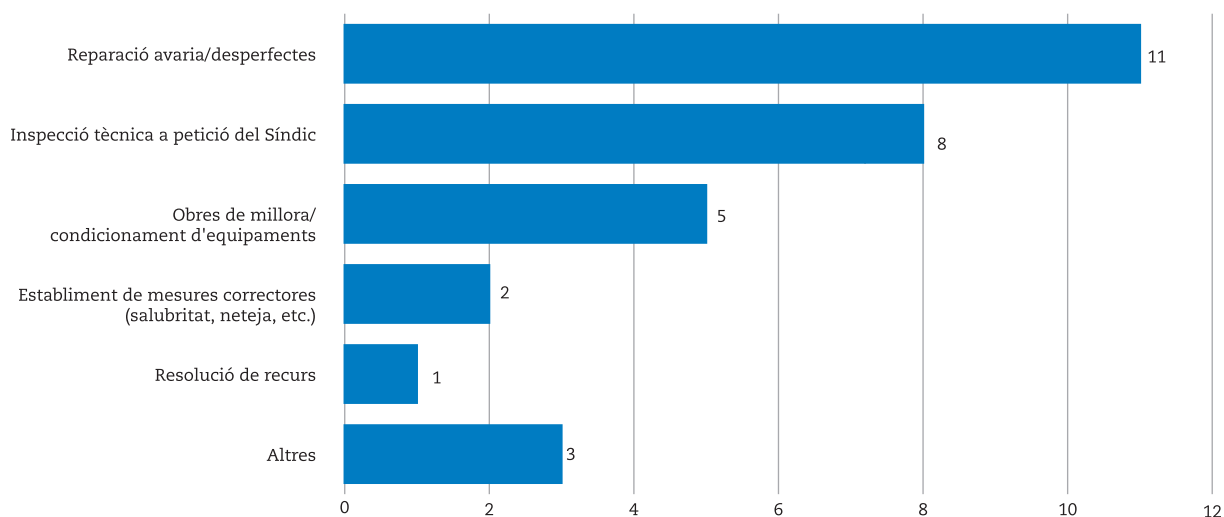
Tal com s'assenyala en el capítol II, en els darrers anys, les queixes rebudes sobre habitatge reflecteixen una realitat social marcada per la pèrdua de l'habitatge o les dificultats per accedir o conservar-lo independentment del règim de tinença.

Les dades mostren l'increment dels casos d'emergència residencial, bé per desnonaments, bé per altres situacions greus de necessitat d'habitatge. Aquest fet també s'ha reflectit en com s'han complert les resolucions d'aquesta matèria.

Davant la situació d'emergència residencial, s'ha aconseguit adjudicar un habitatge (33 casos) i, a petició del Síndic, s'ha tornat a revisar la valoració de la situació d'emergència social de les persones interessades (32 casos). A més, s'ha instat l'Administració a donar resposta (28 casos) o agilitar la tramitació administrativa mitjançant la resolució de recursos plantejats per les persones interessades (3 casos).

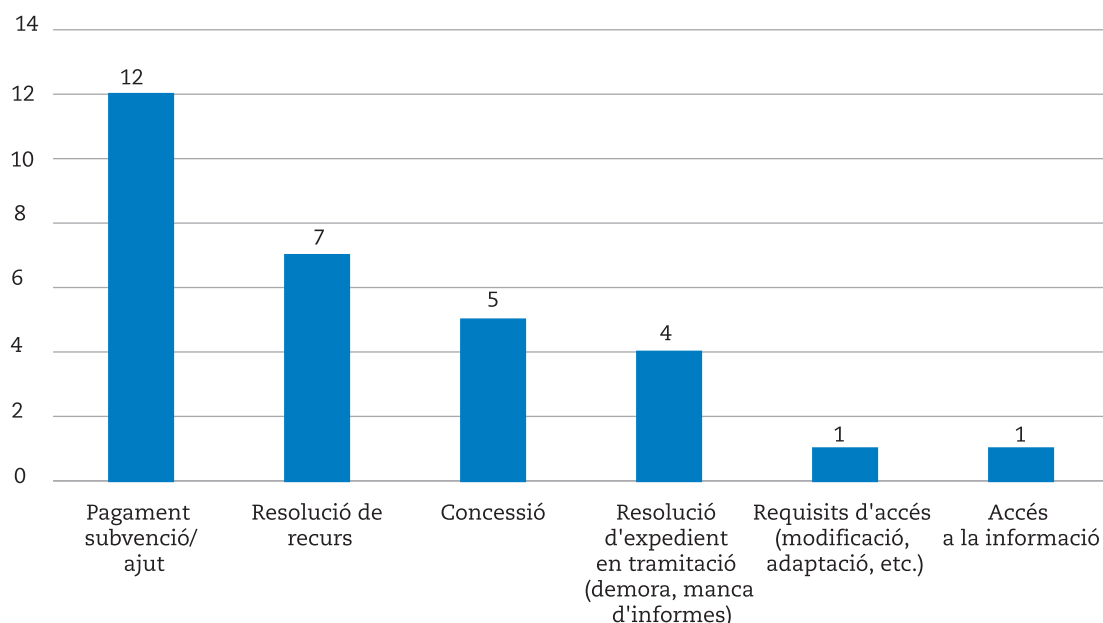
**88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial**

En relació amb la conservació d'habitatges de protecció oficial, de la borsa de lloguer social o d'habitatges gestionats per l'Administració, el Síndic ha intervingut perquè l'Administració repari desperfectes sobre l'estat dels habitatges, prengui mesures quant a la salubritat o iniciï obres de millora als edificis.

**89. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació d'habitatges**

Quant a les subvencions i ajuts, principalment ajuts al lloguer o ajuts a la rehabilitació, el Síndic ha actuat perquè s'agilitin els tràmits i es faci efectiu el pagament de la subvenció o l'ajut (12 casos), es concedeixi l'ajut (5 casos) o es modifiquin els requisits per accedir a les convocatòries (1 cas). També ha intervingut perquè l'Administració resolgués els expedients o els recursos que encara no havien estat resolts.

## 90. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts



Pel que fa als arrendaments, i especialment els casos en què es manifesta una evident dificultat per poder conservar l'habitatge amb els preus que s'estableixen, el Síndic ha actuat davant de l'Administració per assolir el fraccionament del pagament (2 casos) i evitar així que la persona perdi l'habitatge.

Finalment, quant a l'accés, s'ha treballat en la resolució dels expedients en tramitació i la millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades.

## 91. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge

**Q 02246/2017**

**Queixa relativa a l'obligació de garantir el dret al reallotjament de les persones afectades per processos urbanístics**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic és plenament coneixedor de la insuficiència del parc públic de què disposen les administracions per donar resposta a les necessitats d'habitatge actuals i, molt especialment, a les situacions d'emergència social i econòmica. Això no obstant, les mancances actuals no poden justificar la manca d'actuació de l'Administració a l'hora de garantir el dret al reallotjament definitiu de la persona interessada, que fa més de dos anys que està a l'espera de ser reallotjada i viu en condicions insalubres. Per tant, va suggerir que l'Incasòl, amb la col·laboració, si esqueia, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, oferís a la persona interessada una proposta alternativa de reallotjament definitiu que s'ajustés al que preveu la normativa urbanística aplicable i que fos adequada a les necessitats de la seva família i a la seva situació socioeconòmica.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que va signar amb l'Incasòl un contracte d'arrendament d'un habitatge al barri de Montigalà de Badalona, mitjançant el qual s'ha garantit el reallotjament definitiu de la família de la persona interessada.

**Q 01719/2018****Queixa relativa a la necessitat urgent d'una família d'accedir a un habitatge social**

Ajuntament de Badalona

El promotor de la queixa exposava la situació de necessitat urgent en què es trobava la seva família, que inclou quatre infants, per raó de la imminent pèrdua de l'habitatge habitual derivada d'un procediment judicial de desnonament. Atès que en l'informe tramès per l'Ajuntament de Badalona s'indicava que el llançament de l'habitatge ja es va produir el novembre de 2017, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per garantir el reallotjament provisional de la família en un recurs residencial adient a les seves necessitats, tenint en especial consideració la presència dels quatre infants. També li va suggerir que, seguidament, dugués a terme les actuacions necessàries per garantir l'accés de la família a un habitatge assequible, d'acord amb el que va resoldre la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials en l'àmbit de l'habitatge a Badalona en la reunió de setembre de 2017.

L'Ajuntament ha informat que aquesta família ja va ser reallotjada d'urgència, per mediació dels serveis socials i gràcies a la col·laboració d'una fundació privada de Badalona, i que s'està en espera de poder facilitar-li l'accés a un habitatge assequible.

**12. Seguretat ciutadana i justícia**

L'àmbit de serveis penitenciaris, dins l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, és el que destaca més quant a nivell de resolució de les peticions que fan les persones internes en centres penitenciaris. De fet, també és l'àmbit en què es presenten més queixes. En menor grau hi ha els àmbits d'actuació de forces de seguretat i administració de justícia.

Tot i això, convé assenyalar que s'han inclòs els compliments relacionats amb el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT). Així, també es poden veure els resultats de les visites de l'MCPT en la millora dels drets i les llibertats de la ciutadania.

**92. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia**

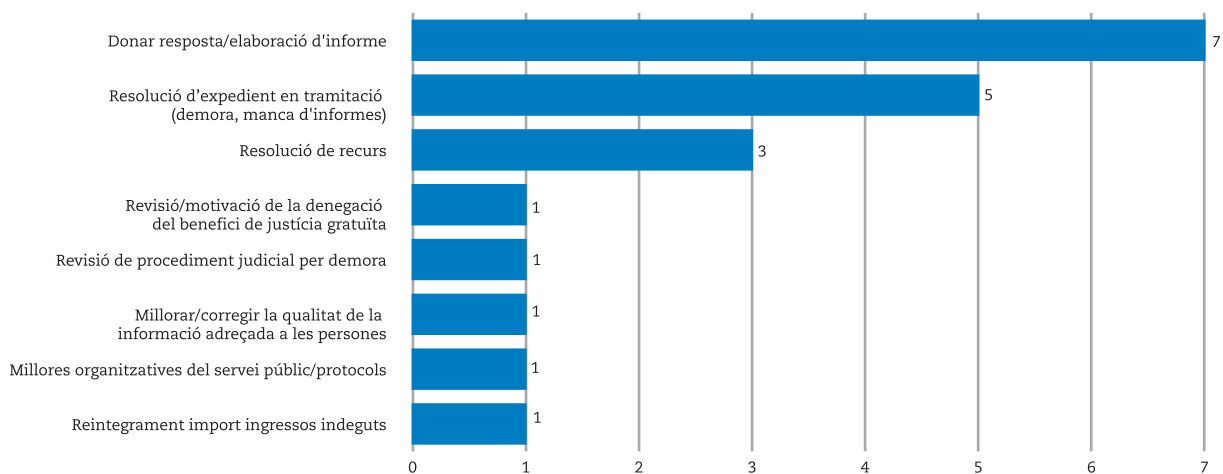
|                                 |            |              |
|---------------------------------|------------|--------------|
| Actuació de forces de seguretat | 40         | 31,0         |
| Administració de justícia       | 20         | 15,5         |
| Serveis penitenciaris           | 69         | 53,5         |
| <b>Total</b>                    | <b>129</b> | <b>100,0</b> |

En relació amb l'actuació de les forces de seguretat, l'activitat de l'MCPT pren rellevància, atès que, des d'aquesta estructura, i d'acord amb les recomanacions formulades en els diferents informes:

- S'han introduït millores organitzatives en comissaries i en el respecte als drets i les llibertats de les persones en els procediments de detenció i custòdia (9 casos).
- S'han adequat els espais de les comissaries perquè es compleixin els principis i les regulacions internacionals (5 casos).
- S'han instal·lat càmeres de videovigilància o bé s'han incorporat protocols adequats, d'acord amb la normativa vigent, respecte de l'ús de les càmeres de videovigilància a les comissaries (4 casos).
- S'han eliminat àrees de custòdia policial, quan ja hi ha una comissaria de la PG-ME pròxima o en cas que no compleixin les condicions materials de detenció que siguin respectuoses amb els drets de les persones detingudes (2 casos).
- S'han millorat els protocols de comunicació i motivació de la detenció (1 cas).

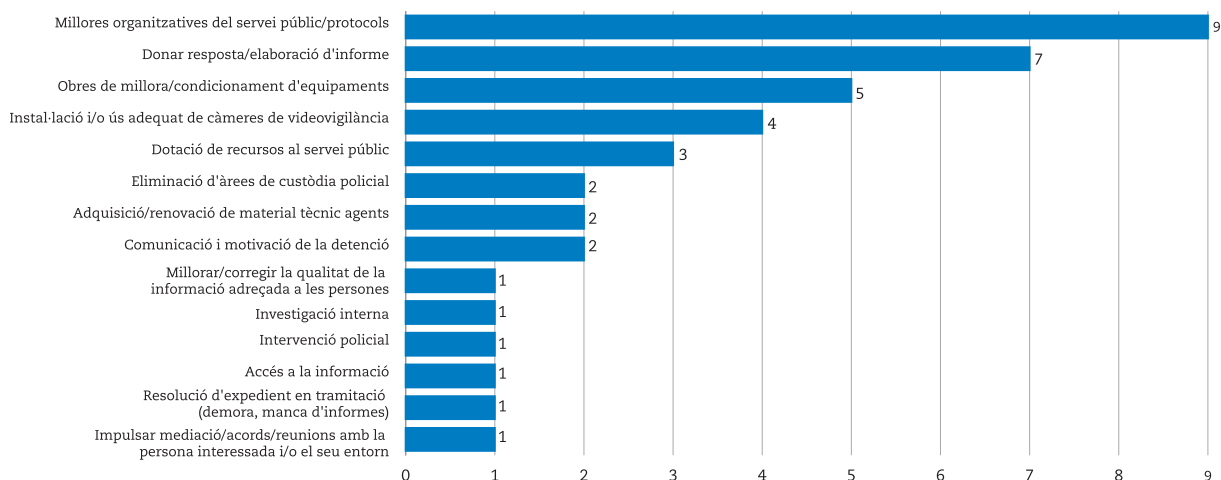
Pel que fa a les necessitats específiques dels agents, s'ha dotat de recursos espais en què mancava personal (3 casos) o s'ha adquirit o renovat material tècnic perquè puguin desenvolupar les seves funcions.

### 93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de forces de seguretat



Pel que fa a l'actuació de l'Administració de justícia i dels col·legis professionals, l'actuació del Síndic es fonamenta en la tramitació administrativa (obligació de donar resposta a les sol·licituds de la ciutadania, agilitació de la resolució d'expedients en tramitació o resolució de recursos). En darrer terme, hi ha la motivació de la denegació del benefici de justícia gratuïta o la revisió del procediment judicial per excessiva demora.

#### 94. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a administració de justícia

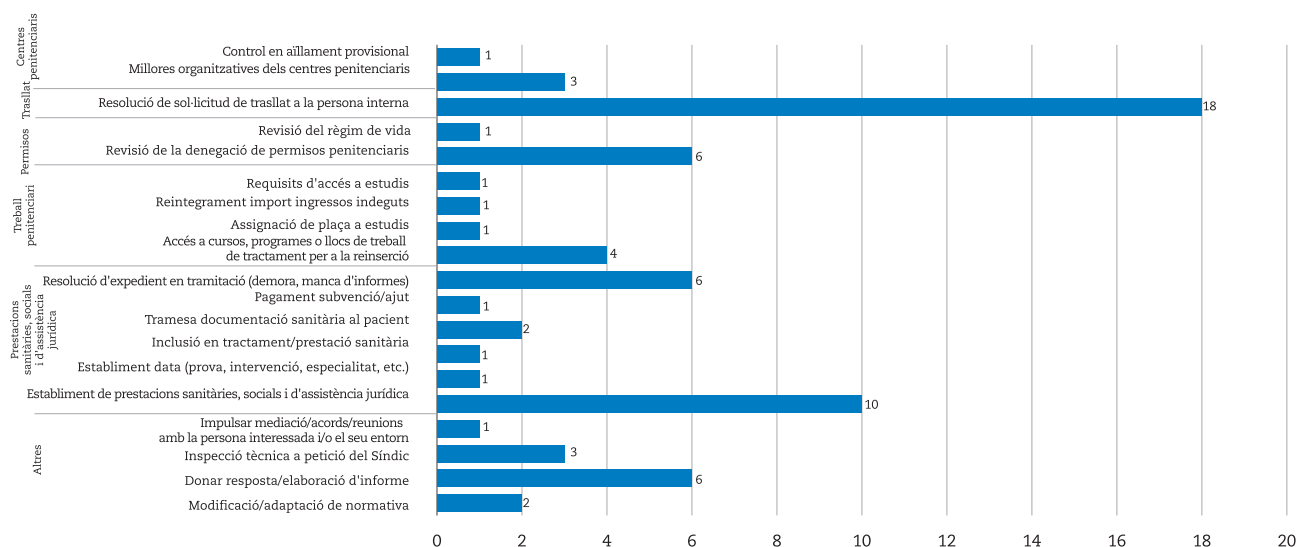


En l'àmbit de serveis penitenciaris, s'han agilitat els tràmits per resoldre el trasllat de la persona interna en un centre penitenciar (en 18 casos). També s'han revisat la denegació de permisos penitenciaris (6 casos) i s'ha treballat per aconseguir millores en l'àmbit de prestacions sanitàries, socials i d'assistència jurídica.

També convé destacar que, seguint les recomanacions del Síndic, el Departament de Justícia està en fase d'elaboració d'una guia d'actuació penitenciària en què s'establiran els criteris d'actuació que el funcionariat i el personal directiu han de seguir davant de situacions que requereixin la realització d'escorcolls i de requisos.

Aquest grau de compliment està en consonància amb el nivell de col·laboració de la Direcció General de Serveis Penitenciaris del Departament de Justícia.

#### 95. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a serveis penitenciaris





## 96. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

**AO 00106/2017****Actuació d'ofici relativa al suïcidi d'una interna al departament d'infermeria del Centre Penitenciari Brians 1**

Departament de Justícia

En aquest cas es va posar de manifest que no hi havia hagut una aplicació ajustada del protocol d'actuació davant la conducta amb risc autolític que presentava la interna, i que es van passar per alt algunes de les normes relacionades amb l'abordatge de la conducta suïcida i la gestió del període en què la dona va romandre al departament d'infermeria. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que posés a disposició de la Direcció General de Serveis Penitenciaris els antecedents i l'expedient relatiu a aquest cas i que es donessin les indicacions oportunes perquè les direccions dels centres penitenciaris fossin rigoroses amb el compliment dels programes de prevenció de suïcidis, a fi de garantir al màxim la protecció dels drets fonamentals de les persones sotmeses a aquestes mesures. Així mateix, també va demanar que s'estudiés la possibilitat d'incorporar un nou apartat al protocol de prevenció de suïcidis relatiu a l'atenció i el tractament psicològic a les persones internes que així ho requereixin davant de fets com els descrits en aquest cas.

Posteriorment, el Departament de Justícia ha informat que, pel que fa al primer suggeriment, el Servei d'Inspecció de la Direcció General de Serveis Penitenciaris ja obre expedients d'informació reservada d'ofici en els casos de suïcidi i que els protocols d'actuació que se segueixen als centres penitenciaris són coneguts. I en relació amb el segon suggeriment, s'ha informat que properament entrarà en vigor un nou programa marc de prevenció de suïcidis, que inclourà un nou apartat relatiu a l'atenció i al tractament psicològic a les persones internes que així ho requereixin. També ha informat sobre el nou programa d'intervenció grupal psicoeducativa per a la prevenció de conductes autolesives en el medi penitenciari que s'ha elaborat (programa N'VIU).

**Q 06747/2016****Disconformitat amb la incoació d'un expedient disciplinari a un intern del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona després que uns funcionaris llegissin unes cartes durant l'escorcoll de la seva cel·la**

Departament de Justícia

El Síndic no ha observat indicis o signes d'actuació irregular de l'Administració penitenciària en relació amb la incoació de l'expedient disciplinari per la comissió de dues faltes greus per part del promotor. No obstant això, sí que considera que hi ha hagut mala praxi i una actuació irregular per part dels funcionaris que van escorcollar la cel·la de l'intern, quan van obrir un paper per descartar que s'hi amagués algun objecte o substància prohibits que poguessin suposar un risc per a la seguretat interior del centre. En aquest sentit, s'ha de preveure la garantia al dret a la intimitat dels interns, en aquest cas de la seva documentació i escrits personals, i establir que l'escorcoll dels documents es faci només per pal·lació. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia una modificació de la normativa que regula la pràctica dels escorcolls en cel·la i el tractament de les pertinences de l'intern quan és escorcollat.

El Departament ha informat que ha acceptat el suggeriment del Síndic i que actualment l'Administració està elaborant una guia d'actuació penitenciària, en què s'establiran els criteris d'actuació que els funcionaris i els comandaments han de seguir davant de situacions que requereixin la realització d'escorcolls i requisos.

**Q 03064/2016****Queixa relativa a la cel·la de la Policia Local de l'Ajuntament de Montornès del Vallès i al procés de custòdia de persones detingudes**

Ajuntament de Montornès del Vallès

D'acord amb la informació tramesa per l'Ajuntament de Montornès del Vallès, l'Administració té previst adoptar les mesures pertinents per resoldre la problemàtica plantejada pel promotor de la queixa, motiu pel qual el Síndic va informar que faria un seguiment d'aquesta qüestió i va demanar a l'Ajuntament que en un termini de sis mesos informés de nou de la posada en funcionament de les decisions adoptades.

L'Ajuntament ha informat que es va demanar al Cos de Mossos d'Esquadra que es fes càrrec de les persones detingudes per la Policia Local de manera directa sense passar per les instal·lacions municipals, i que ambdós cossos van acordar que la Policia Local de Montornès del Vallès les traslladaria directament a l'ABP de Granollers. Aquest nou procediment en matèria de custòdia de persones detingudes va entrar en vigor el 27 de juliol de 2017 i, per tant, la cel·la de la Policia Local s'ha deixat de fer servir.

**13. Consum**

L'àrea de consum aplega diferents elements que convé tractar de manera diferenciada. Quant a nombre d'intervencions i, per tant, també quant a nombre de compliments, el Síndic ha pogut solucionar les queixes de la ciutadania especialment en els àmbits d'electricitat i de telefonia i telecomunicacions.

**97. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de consum**

|                                           |            |              |
|-------------------------------------------|------------|--------------|
| Administracions de defensa de consumidors | 9          | 1,3          |
| Serveis                                   | 5          | 0,7          |
| Subministrament d'aigua                   | 45         | 6,5          |
| Subministrament elèctric                  | 248        | 35,8         |
| Subministrament de gas                    | 53         | 7,7          |
| Telefonia i telecomunicacions             | 242        | 35,0         |
| Transports                                | 90         | 13,0         |
| <b>Total</b>                              | <b>692</b> | <b>100,0</b> |

Pel que fa a les administracions de defensa de consumidors, la intervenció del Síndic es basa, fonamentalment, a corregir l'actuació pel que fa a la informació adreçada a les persones i la tramitació administrativa (normalment, resoldre davant la demora en la tramitació). En l'àmbit de serveis, el tipus de resolucions del Síndic també afecten la tramitació administrativa i resolució dels casos i l'obligació de donar resposta a la persona consumidora.

### 13.1. Subministrament elèctric

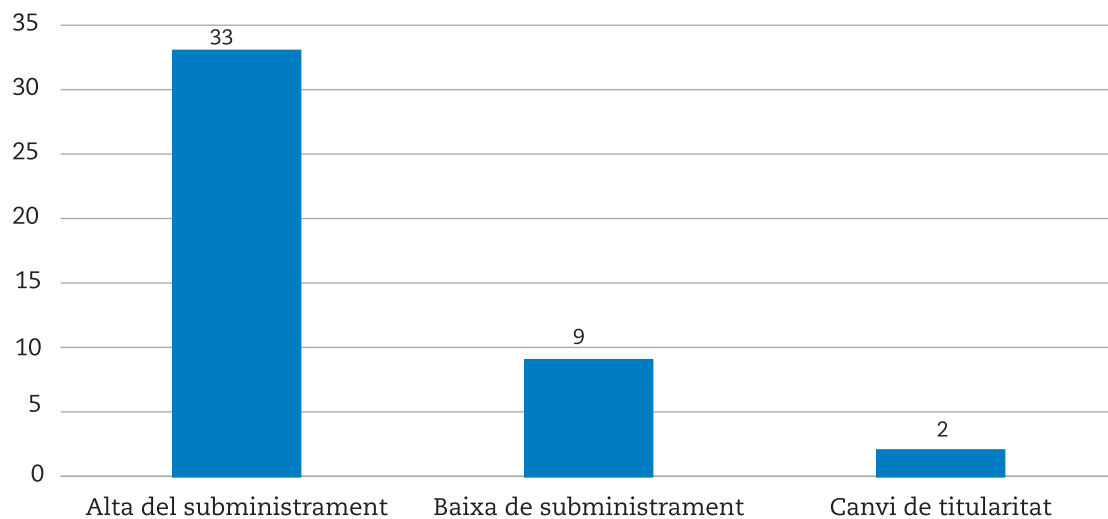
El consum energètic, i en particular l'elèctric, és un dels motius pels quals la ciutadania mostra la seva disconformitat de manera més intensa.

#### 98. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de subministrament elèctric

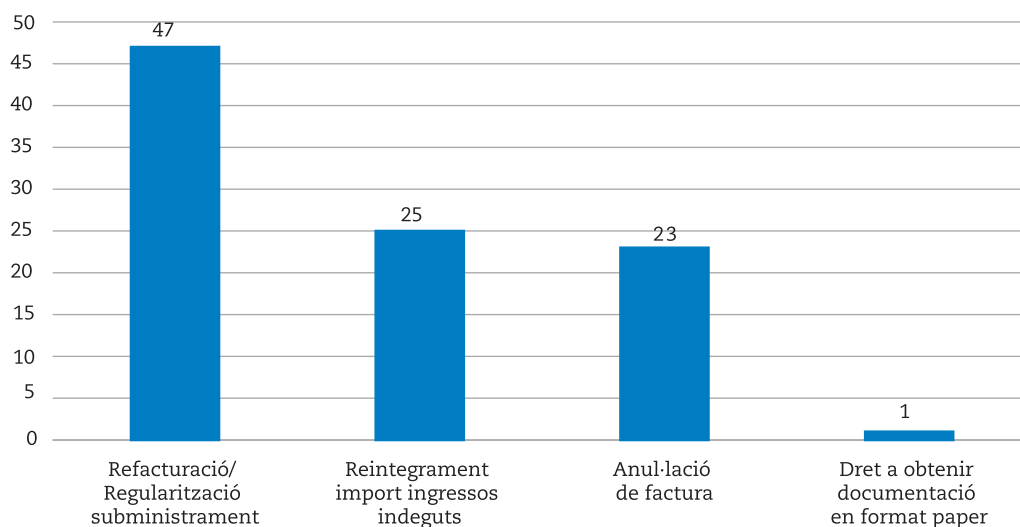
|                                     |            |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Altes i baixes de subministrament   | 44         | 17,7         |
| Qualitat del subministrament        | 33         | 13,3         |
| Facturació                          | 96         | 38,7         |
| Pràctiques comercials               | 11         | 4,4          |
| Problemes de pagament               | 11         | 4,4          |
| Avaries, reparacions i reclamacions | 53         | 21,4         |
| <b>Total</b>                        | <b>248</b> | <b>100,0</b> |

En relació amb les altes i baixes de subministrament, el principal problema és la demora a facilitar l'alta o la baixa. En aquest sentit, amb la intervenció del Síndic, s'ha accelerat la realització efectiva d'altres i baixes (33 i 9 casos, respectivament), i també els canvis de titularitat.

#### 99. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a altes i baixes del subministrament



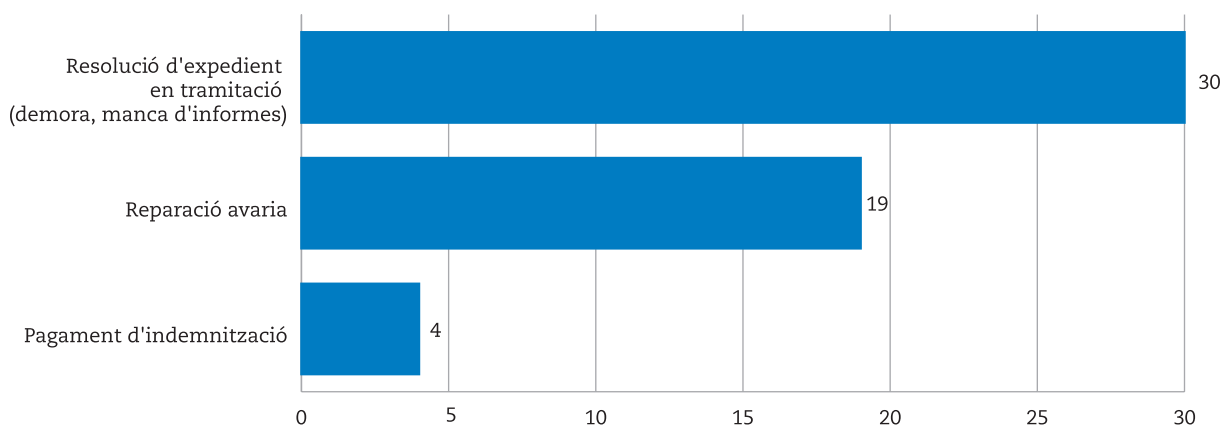
Davant les reclamacions per la facturació de les empreses elèctriques s'ha aconseguit la refacturació del subministrament (47 casos), l'anul·lació de la factura (23 casos), i també el reintegrament de l'import cobrat indegudament (25 casos). Finalment, també es va facilitar a una persona l'obtenció en paper de les factures elèctriques.

**100. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació**

La qualitat del subministrament també ha generat queixes i actuacions del Síndic, que s'han resolt fent inspeccions tècniques de la xarxa i dels comptadors (18 casos) per garantir que tot funcionés correctament i no hi hagués cap anomalia, modificant la potència del subministrament (7 casos) o fent obres de millora davant instal·lacions que plantegen problemes d'ubicació, sorolls, etc. (8 casos).

En relació amb les pràctiques comercials inadequades, s'ha aconseguit anul·lar el contracte de subministrament (5 casos) i s'han pres mesures per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

Les avaries, reparacions i resolucions de reclamacions també suposen un àmbit en què la intervenció del Síndic ha facilitat una resolució ràpida dels problemes per a les persones. Així, les companyies elèctriques han resolt els expedients que tenien en tramitació (30 casos), han reparat les avaries que generaven una mala qualitat del subministrament (19 casos) i també s'ha facilitat el pagament d'indemnitzacions a les persones afectades.

**101. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions**

Finalment, quant als problemes de pagament, el Síndic ha vetllat perquè es facilités el pagament dels deutes de les persones que es troben en situacions més vulnerables (3 casos), ja sigui aconseguint la revisió de la valoració de situació d'emergència social (3 casos), el fraccionament del pagament o la concessió del bo social (4 casos).

### 13.2. Subministrament de gas

El subministrament de gas planteja els mateixos tipus de solucions per part de les companyies que el subministrament elèctric, amb algunes petites modificacions derivades de les característiques pròpies del subministrament.

#### 102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas

|                                                                  |           |              |
|------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Altes i baixes de subministrament</b>                         | <b>18</b> | <b>34,0</b>  |
| Alta de subministrament                                          | 9         | 17,0         |
| Baixa de subministrament                                         | 9         | 17,0         |
| <b>Facturació</b>                                                | <b>19</b> | <b>35,8</b>  |
| Refacturació/regularització subministrament                      | 7         | 13,2         |
| Reintegament import ingressos indeguts                           | 5         | 9,4          |
| Anul·lació de factura                                            | 7         | 13,2         |
| <b>Pràctiques comercials</b>                                     | <b>2</b>  | <b>3,8</b>   |
| Anul·lació de contracte per incompliment de controls de qualitat | 1         | 1,9          |
| Millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones    | 1         | 1,9          |
| <b>Qualitat del subministrament</b>                              | <b>1</b>  | <b>1,9</b>   |
| Obres de millora de la xarxa                                     | 1         | 1,9          |
| <b>Avaries, reparacions i reclamacions</b>                       | <b>9</b>  | <b>17,0</b>  |
| Resolució d'expedient en tramitació                              | 8         | 15,1         |
| Pagament d'indemnització                                         | 1         | 1,9          |
| <b>Problemes de pagament</b>                                     | <b>4</b>  | <b>7,5</b>   |
| Impulsar mediació                                                | 1         | 1,9          |
| Fraccionament del pagament                                       | 3         | 5,7          |
| <b>Total</b>                                                     | <b>53</b> | <b>100,0</b> |

La majoria de queixes pel que fa al subministrament de gas se centren en la facturació i en l'agilitat de les altes i baixes de subministraments. També convé destacar que s'ha aconseguit anul·lar un contracte per pràctiques comercials inadequades o, pel que fa al pagament, s'ha aconseguit fraccionar el pagament de deutes perquè la persona interessada pugui donar resposta a la seva situació.

### 13.3. Subministrament de telefonia i telecomunicacions

La telefonia fixa o mòbil i els serveis d'internet, ADSL o fibra òptica conformen, juntament amb el subministrament elèctric, el sector que concentra més queixes o intervencions per

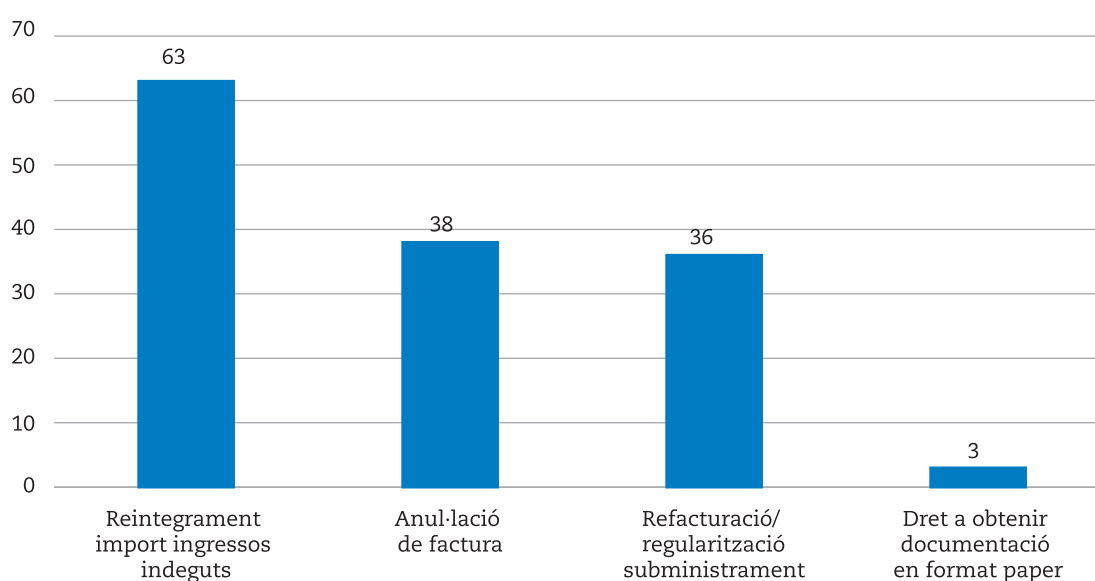
part del Síndic. En aquest cas, la capacitat per resoldre problemes en els diversos àmbits es distribueix de la manera següent.

### 103. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions

|                                     |            |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Altes i baixes de subministrament   | 44         | 18,2         |
| Facturació                          | 140        | 57,9         |
| Pràctiques comercials               | 1          | 0,4          |
| Qualitat del subministrament        | 6          | 2,5          |
| Avaries, reparacions i reclamacions | 49         | 20,2         |
| Problemes de pagament               | 2          | 0,8          |
| <b>Total</b>                        | <b>242</b> | <b>100,0</b> |

Pel que fa a la facturació, s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts (63 casos), s'ha anul·lat la factura (38 casos), s'ha fet la refacturació o regularització del subministrament, o, finalment, la persona interessada ha tornat a rebre les seves factures en paper, tal com sol·licitava (3 casos).

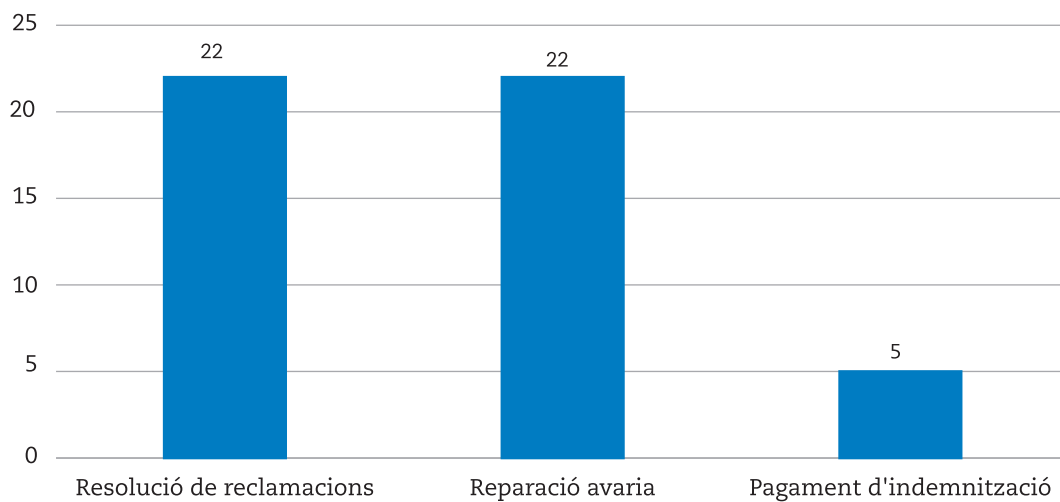
### 104. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació



Quant a les altes i baixes de subministrament, a diferència de les companyies energètiques, la telefonia presenta més dificultats a l'hora de donar-se de baixa. En aquest sentit, després de la intervenció del Síndic, s'ha donat de baixa la persona interessada de la seva companyia (25 casos) i s'han agilitat els tràmits perquè es pugui donar d'alta (19 casos).

En relació amb les avaries, reclamacions i reparacions, després de la intervenció del Síndic, s'han pogut resoldre 22 reclamacions, s'han reparat 22 avaries i s'ha indemnitzat la persona interessada (5 casos).

#### 105. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions



De manera més residual, s'ha aconseguit millorar la informació adreçada a les persones (pràctiques comercials), millorar les infraestructures que podien afectar la qualitat del subministrament o s'ha impulsat la mediació per resoldre problemes de pagament.

#### 13.4. Abastament domiciliari d'aigua

L'abastament domiciliari d'aigua presenta diferències respecte dels altres tipus de subministraments. En aquest cas, tot i que la facturació continua sent l'àmbit en què el Síndic ha pogut resoldre més casos individuals, la institució pot aplicar altres tipus d'intervenció que generen una millora per a bona part de la ciutadania.

En aquest sentit, convé destacar la decisió de l'Agència Catalana de l'Aigua de suspendre cautelarment l'aplicació de l'acord de 28 de desembre de 2017, que implicava l'increment de prop d'un 12% del servei d'abastament d'aigües en alta.

També és rellevant la incoació d'un expedient sancionador per part de l'Agència Catalana de Consum a una empresa comercialitzadora, davant del tall de subministrament d'aigua a una persona que es trobava en situació de risc d'exclusió residencial, sense haver sol·licitat prèviament un informe als serveis socials.

**106. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili**

|                                                               |           |              |
|---------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Altes i baixes de subministrament</b>                      | <b>3</b>  | <b>6,7</b>   |
| Alta de subministrament                                       | 3         | 6,7          |
| <b>Tarifes</b>                                                | <b>1</b>  | <b>2,2</b>   |
| Modificació del sistema tarifari                              | 1         | 2,2          |
| <b>Facturació</b>                                             | <b>16</b> | <b>35,6</b>  |
| Refacturació/regularització subministrament                   | 11        | 24,4         |
| Reintegrament import ingressos indeguts                       | 4         | 8,9          |
| Anul·lació de factura                                         | 1         | 2,2          |
| <b>Pràctiques comercials</b>                                  | <b>5</b>  | <b>11,1</b>  |
| Millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones | 5         | 11,1         |
| <b>Qualitat del subministrament</b>                           | <b>6</b>  | <b>13,3</b>  |
| Obres de millora de la xarxa                                  | 6         | 13,3         |
| <b>Avaries, reparacions i reclamacions</b>                    | <b>12</b> | <b>26,7</b>  |
| Resolució d'expedient en tramitació                           | 6         | 13,3         |
| Reparació d'avaria                                            | 5         | 11,1         |
| Pagament d'indemnització                                      | 1         | 2,2          |
| <b>Problemes de pagament</b>                                  | <b>2</b>  | <b>4,4</b>   |
| Impulsar mediació                                             | 1         | 2,2          |
| Incoació d'expedient sancionador per part de l'Administració  | 1         | 2,2          |
| <b>Total</b>                                                  | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**13.5. Transports**

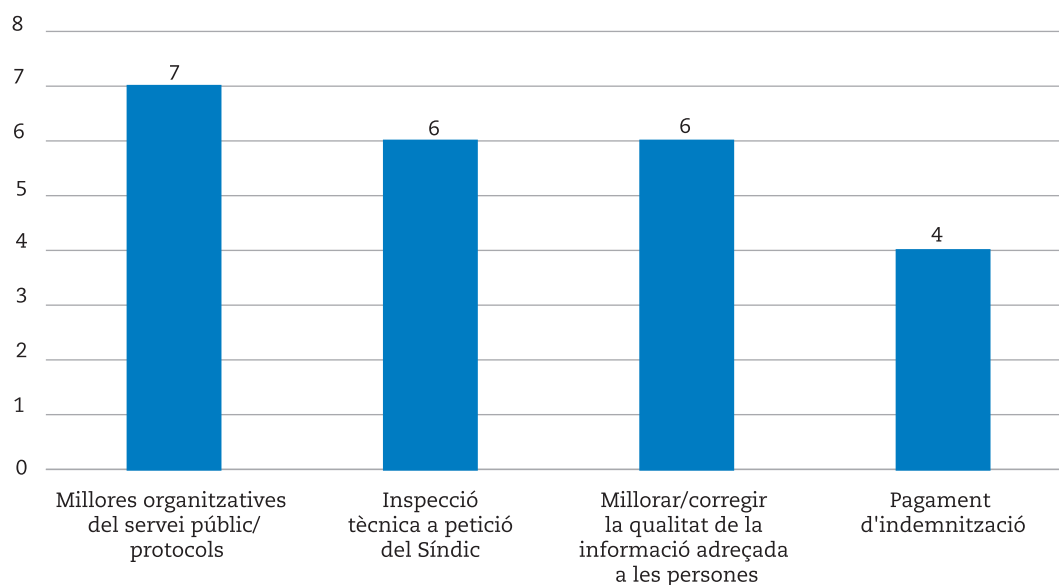
En l'àmbit de transports, l'exigència de donar resposta a les reclamacions de la ciutadania és l'aspecte que més s'ha tractat durant aquest any.

**107. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports**

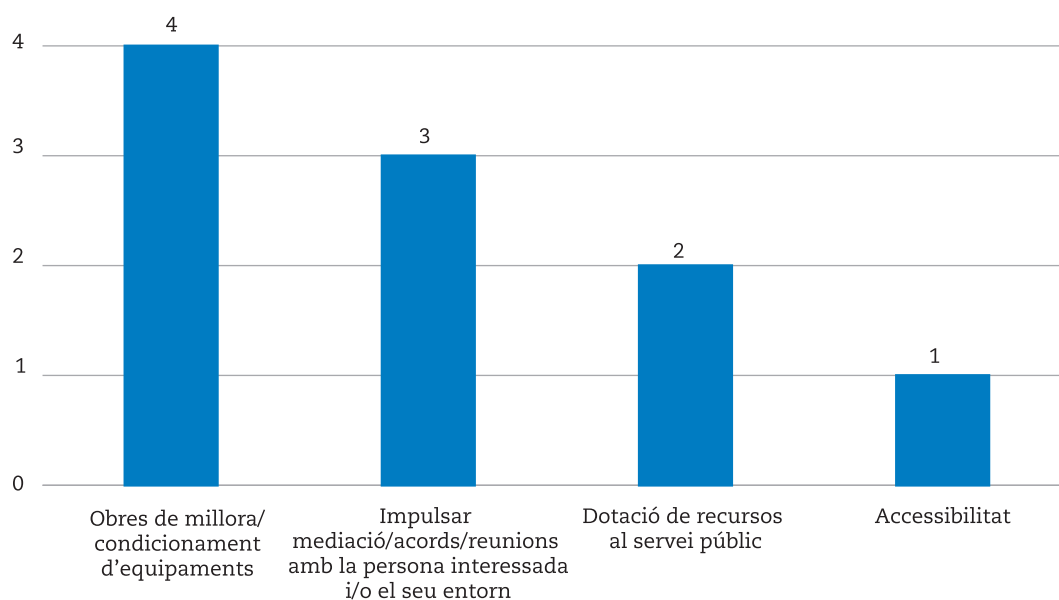
|                             |           |              |
|-----------------------------|-----------|--------------|
| Infraestructures i recursos | 10        | 11,1         |
| Tramitació administrativa   | 55        | 61,1         |
| Qualitat del servei         | 23        | 25,6         |
| Sistema tarifari            | 2         | 2,2          |
| <b>Total</b>                | <b>90</b> | <b>100,0</b> |

Pel que fa a la qualitat del servei, s'han adoptat millores organitzatives i protocols, s'han fet inspeccions per valorar actuacions i s'ha posat èmfasi en la necessitat de millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.



**108. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la qualitat del servei**

En relació amb les infraestructures i els recursos, s'han fet obres per millorar alguns equipaments, s'han incrementat línies de transport o s'ha garantit l'accessibilitat al transport per a persones amb discapacitat.

**109. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a infraestructures i recursos**

Finalment, pel que fa al sistema tarifa, s'han reeditat títols de transport unipersonal.

## 110. Casos concrets en l'àmbit de consum

**Q 02115/2016****Disconformitat amb la validesa de dues hores des de l'emissió dels bitllets senzills de Rodalies**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa exposava que havia comprat dos bitllets de Rodalies en una màquina expenedora amb la intenció d'utilitzar-los en un tren que sortia al cap d'unes sis hores. Tot i això, els bitllets van caducar abans de poder-los fer servir. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat, d'una banda, que es modifiquessin les condicions generals d'utilització dels serveis ferroviaris de rodalies i regionals de Catalunya, en el sentit d'augmentar a 30 dies la validesa dels títols de transport senzills des de la data d'emissió i equiparar-la a la validesa del títol de la Devolució Xpress; i de l'altra, que retornés al promotor de la queixa l'import que va haver de satisfer per tornar a comprar els dos bitllets de transport, o que li facilités dos títols de transport de les mateixes característiques totalment gratuïts.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha acceptat els suggeriments efectuats i ha indicat que a partir d'ara els bitllets de Rodalies tenen una validesa de fins a dues hores des del moment en què es validen i no des del moment en què s'adquireixen, com passava fins ara. També ha acreditat que Rodalies de Catalunya ha retornat al promotor de la queixa l'import dels bitllets addicionals.

**Q 09036/2017****Disconformitat amb la manca d'informació de Bicing en relació amb les condicions de la cobertura de responsabilitat civil de les persones usuàries**

Ajuntament de Barcelona

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona: 1. Que modifiqués les Condicions generals reguladores de l'accés i utilització del servei de Bicing per incorporar el dret de la persona usuària abonada del servei a la cobertura de la responsabilitat civil per danys a tercers i per l'assistència mèdica i farmacèutica pròpia, tot detallant de forma expressa, clara, inequívoca i entenedora les condicions, els límits i les exclusions de la dita assegurança. 2. Que modifiqués la web del servei de Bicing per incloure-hi la informació esmentada sobre l'assegurança de responsabilitat civil per danys de què disposen les persones abonades. 3. Que garantís que aquesta mateixa informació sobre la cobertura de l'assegurança també es lliura a la persona usuària quan presenta un comunicat d'accident a l'oficina d'atenció a les persones usuàries de Bicing. 4. Que adoptés les mesures adients per abonar al promotor de la queixa totes les despeses relacionades amb els danys provocats a tercers i amb l'atenció mèdica i farmacèutica del seu fill ocasionades arran d'un accident que va patir. 5. Que promogués les mesures adients per evitar la judicialització en la resolució d'aquest assumpte.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'ha incorporat a la pàgina web de Bicing un document informatiu de la pòlissa de responsabilitat civil per garantir que les persones usuàries en coneguin l'existència i el límit en cas d'accident. I afegeix que tenint en compte que la falta d'informació sobre el límit de la pòlissa de responsabilitat va suposar un greu perjudici econòmic al promotor de la queixa, Barcelona de Serveis Municipals li va lliurar un xec nominatiu per valor de la diferència entre el límit de la pòlissa de responsabilitat civil i la despesa que va haver d'afrontar.

**Q 00119/2018****Manca d'actuació de l'Administració en relació amb el mal estat de la marquesina d'una parada d'autobús de davant de l'Hospital de Bellvitge, que va quedar malmesa l'any 2016 arran d'unes ventades i encara no s'ha reparat**

Àrea Metropolitana de Barcelona

Atès que moltes de les persones que acudeixen a l'Hospital de Bellvitge amb el servei de bus segurament poden incloure's en algun dels col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que valorés l'adopció de mesures provisionals per tornar a col·locar de forma urgent la marquesina a la parada, si cal amb la col·laboració corresponent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i de Transports Metropolitans de Barcelona, com a entitats gestores de les línies d'autobús que hi tenen parada.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona ha informat que ha instal·lat dues marquesines amb caràcter provisional a les parades que donen servei a l'Hospital de Bellvitge i a l'Hospital Duran i Reynals.

**Q 03429/2018****Queixa relativa als danys causats en la caldera d'un habitatge de Manresa arran d'una avaria en la xarxa d'abastament d'aigua**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que valorés l'inici del procediment corresponent a fi d'avaluar si esqueia el reconeixement de l'existència de la responsabilitat patrimonial reclamada per la promotora de la queixa arran dels danys soferts a la seva caldera. Així mateix, més enllà d'aquest cas concret, també li va suggerir que valorés la modificació del reglament dels serveis de l'empresa municipal d'Aigües de Manresa a fi d'incorporar el dret de la persona usuària a la indemnització o reparació dels danys i perjudicis soferts per causa de l'entrada d'aigua per avaries imputables a l'empresa prestadora del servei.

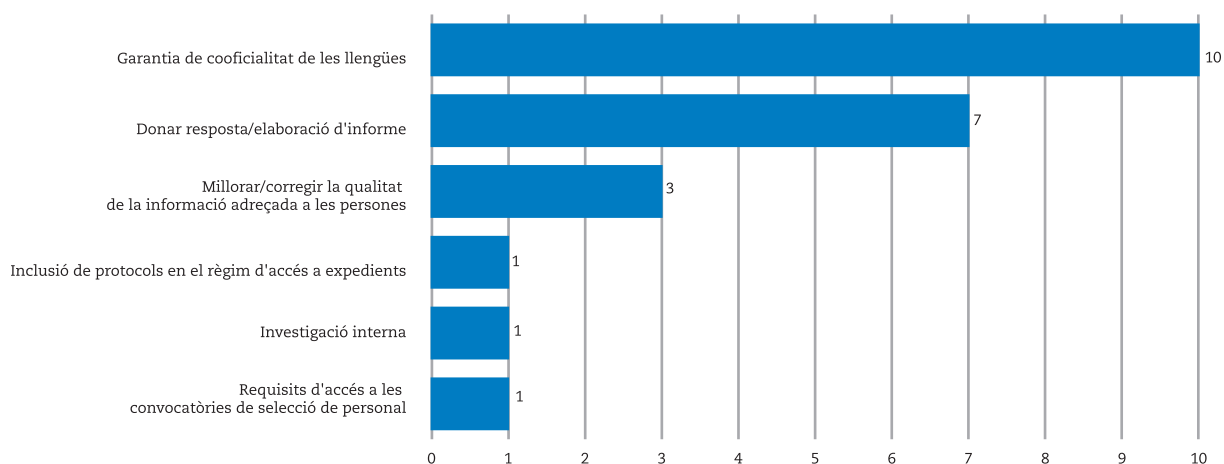
L'Ajuntament de Manresa ha informat que Aigües de Manresa ha abonat l'import corresponent als danys causats a la caldera de la promotora de la queixa.

## 14. Cultura i llengua

Cultura i llengua és una de les matèries minoritàries dins del Síndic. Tot i això, aquest any hi ha hagut un lleuger increment en les queixes per vulneració dels drets dels catalanoparlants i dels castellanoparlants, motiu pel qual el Síndic ha vetllat per garantir la cooficialitat de les llengües, en el sentit que ho expressa el marc legal i defensant els drets tant dels catalanoparlants com dels castellanoparlants.

En menor terme hi ha altres qüestions més lligades amb la necessitat de la ciutadania de rebre resposta a les seves sol·licituds o la millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones.

### 111. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua



## 112. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua

**Q 08603/2016****Queixa relativa a la impossibilitat de canvi d'idioma a la pàgina web "La meva salut", del Departament de Salut**

Departament de Salut

Cal recordar que la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús del mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, estableix en la disposició addicional cinquena que les aplicacions que les entitats del sector públic posen a disposició dels ciutadans han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre també canviar l'opció lingüística en qualsevol moment. Atès, doncs, el temps que fa que la Llei esmentada està en vigor, cal que el Departament de Salut esmerci tots els esforços possibles per donar compliment al mandat legal, per fer real i efectiva la consulta, la tramitació i la participació dels ciutadans en aquest espai en la llengua oficial que triïn. Per aquest motiu, el Síndic va demanar al Departament que l'informés del calendari previst perquè l'espai digital disposi de la versió en totes les llengües oficials.

El Departament ha informat que des del mes de juliol de 2018 l'espai digital personal, de consulta i de relació de "La meva salut" és visible en totes les llengües oficials a Catalunya: català, castellà i occità-aranès.

**Q 08919/2016****Manca de resposta de l'Ajuntament de Salou a un escrit mitjançant el qual es demanava la retolació en castellà al municipi de Salou**

Ajuntament de Salou

Atès que no consta que l'Ajuntament de Salou s'hagi adreçat encara a la persona interessada ni tampoc quins són els motius del retard en la resposta, el Síndic va demanar al consistori que donés compliment a l'obligació legalment establerta de donar resposta escrita a les qüestions que les persones plantegin també per escrit i trametés una resposta a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ha canviat la retolació de les dependències municipals i de les platges, que ara és trilingüe (en català, castellà i anglès), i que ja n'ha informat la persona interessada.



## 4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

### Polítiques socials (3)

#### 1. Serveis socials (2)

**Q 00545/2015**

**Disconformitat amb la reclamació rebuda de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials per uns presumptes cobraments indeguts derivats de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que el seu fill era beneficiari d'una prestació econòmica per cuidador no professional des del juny de 2008. Amb posterioritat, arran de diferents canvis en les circumstàncies econòmiques, es va modificar l'import de la prestació, que es va acordar l'agost de 2013, però amb efectes des del juliol de 2010. Per aquest motiu, l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) li va comunicar que entre el juliol de 2010 i el febrer de 2012 havia estat percebent un import superior al que li corresponia i que havia acumulat un deute de més de 9.000 euros. Contra l'acte administratiu de reclamació dels cobraments, el promotor va presentar un recurs d'alçada, que encara no s'ha resolt.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que donés tràmit al recurs d'alçada interposat pel promotor i el resolgués expressament; i de l'altra, que es fes una nova avaluació de les dades del cas i es determinés si era procedent o no que la persona interessada percebes la prestació econòmica per cuidador no professional a partir del febrer de 2012.

Tot i això, el Departament es ratifica en la valoració sobre la reclamació de la quantia que es reclama a la persona interessada.

**Q 05174/2017**

**Disconformitat amb la resposta de la Direcció General de Protecció Social a una reclamació**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa va presentar un escrit a la Direcció General de Protecció Social en què reclamava i sol·licitava el percentatge que determina la quantitat mínima garantida per a despeses personals en relació amb les prestacions de servei no gratuïtes, la retroactivitat del qual és des de l'1 de gener de 2016. Aquest escrit va ser respost un mes després, però contra la resposta la promotora va presentar recurs d'alçada, el qual no va ser admès a tràmit sobre la base de l'article 121 i concordants de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques. Aquest article estableix que només es pot interposar recurs d'alçada contra les resolucions i actes de tràmit qualificats quan no posen fi a la via administrativa, i l'escrit que pretenia impugnar la promotora era un ofici informatiu, no una resolució ni un acte qualificat produïts dins la tramitació del procediment.

En aquest cas, l'Administració no ha atès la petició de la promotora, ja que no ha explicat ni fonamentat la seva resposta ni li ha donat la possibilitat de mostrar el seu desacord amb

la decisió. Tot i això, cal recordar que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, determina que l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa i a notificar-la en tots els procediments, sigui quina sigui la forma en què s'iniciï, i que ha de motivar els actes que limitin drets subjectius o interessos legítims.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés les ordres oportunes perquè davant la sol·licitud que va presentar la promotora es dictés una resolució expressa i motivada, amb el peu de recurs corresponent, de manera que aquesta persona pogués conèixer amb exactitud quins són els motius en què es fonamenta la decisió de l'Administració i li permetés formular els recursos oportuns.

El Departament, però, es reafirma en la seva actuació, i afegeix que en més d'una ocasió ha explicat a la promotora el càlcul de la capacitat econòmica del seu fill en relació amb el recurs assistencial en què resideix.

**Q 00925/2018****Queixa relativa a la denegació de la renda garantida de ciutadania**Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

---

La promotora de la queixa exposava que se li havia denegat el dret a percebre la renda garantida de ciutadania perquè no reunia el requisit d'haver reclamat les pensions d'aliments o compensatòries. Va presentar un recurs d'alçada en contra de la resolució denegatòria, que encara no s'havia resolt.

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures oportunes per estimar el recurs d'alçada interpo-

sat per la promotora, retrotreure les actuacions i comunicar-li expressament la circumstància que mancava acreditar i la manera en què ho podia fer, a fi que pogués donar compliment a aquest requisit.

El Departament, però, ha indicat que es va dictar resolució expressa sobre el recurs d'alçada que havia interposat la promotora, el qual ha estat desestimat.

**2. Salut (1)****Q 05731/2017****Queixa relativa a una sol·licitud de canvi de metge de capçalera al CAP de Lloret de Mar**Departament de Salut

---

La promotora de la queixa explicava que la seva sogra té demència i que la comunicació amb la seva actual metgessa de capçalera és complicada, ja que la pacient no entén ni parla el castellà ni el català. Per aquest motiu la família va demanar en dues ocasions el canvi a una doctora del mateix CAP que parla el mateix idioma que la persona interessada i que, per tant, podria entendre's amb la pacient sense dificultats. Aquesta sol·licitud, però, ha estat denegada.

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que, d'acord amb els criteris establerts en la Instrucció 03/2003 del CatSalut sobre la lliure elecció d'equip d'atenció primària i de metge o metgessa, es flexibilitzés el condicionant del

contingent de la doctora sol·licitada per la família i, fent una excepció, s'assignés aquesta doctora a la sogra de la promotora de la queixa, a fi de no limitar l'exercici efectiu del seu dret a la lliure elecció de professional de la sanitat, ni condicionar la resta de drets que té en l'àmbit sanitari.

El Departament, però, no ha acceptat aquest suggeriment, ja que en l'expedient consta la promotora com a cuidadora principal de la persona interessada en tot el procés i interlocutora entre el personal sanitari i la pacient, i per fer un canvi de professional de la sanitat s'ha de donar prioritat, en tot cas, a les persones que estan realment soles i necessitin personal mèdic que parli en el seu idioma.



## Administració pública i tributs (36)

### 1. Administració pública (34)

**Q 03501/2015**

**Queixa relativa a la situació de discriminació laboral que afecta un agent del cos de la Policia Local de Granollers**

Ajuntament de Granollers

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb relació a la situació laboral que afectava un agent de la Policia Local de Granollers, el qual va ser destinat a un servei del cos de forma obligatòria i fixa. Segons representants sindicals, l'assignació obligatòria d'aquest agent al servei en qüestió no tenia cap precedent al cos de la Policia Local de Granollers, ja que aquest servei sempre s'havia prestat de manera voluntària, i consideraven que aquesta persona patia una situació de discriminació i d'assetjament laboral.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Granollers que en el marc de la següent reunió de la mesa de negociació s'incorporés com a

ordre del dia el tractament de la regulació dels mecanismes d'assignació i provisió dels agents de la Policia Local als llocs vacants del cos.

L'Ajuntament, però, ha indicat que no és necessari disposar d'un reglament específic dins de la Policia Local per regular les condicions i els criteris de provisió i de mobilitat als diferents llocs de treball, atès que cal donar prioritat al caràcter de polivalència, flexibilitat i disponibilitat de tots els efectius, de manera que les diferents especialitats que configuren el servei són àmbits en els quals tots els efectius han de ser capaços de fer correctament les seves funcions.

**Q 03630/2015**

**Disconformitat amb una sanció imposada pel Consorci Sanitari del Maresme a un treballador de l'Hospital de Mataró**

Consorci Sanitari del Maresme

El promotor de la queixa exposava que se li havia imposat una sanció de suspensió de sou i feina de diversos dies per infracció de l'article 65.3 c) del VII Conveni col·lectiu dels hospitals de la xarxa hospitalària d'utilització pública (XHUP) i dels centres d'atenció primària concertats, consistent a mantenir discussions injustificades o violentes en el lloc de treball. Va presentar una reclamació, que va ser desestimada pel Consorci Sanitari del Maresme, adduint que havien quedat acreditats els fets descrits en la resolució sancionadora.

L'article 98 de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), estableix que no es pot imposar sanció per la comissió de faltes molt greus o greus sinó mitjançant el procediment prèviament establert, amb respecte ple als drets i les garanties de defensa del presumpte responsable. Per tant, el promotor no havia tingut l'oportunitat de presentar al·legacions ni de fer ús dels mitjans de defensa legalment establerts abans de ser sancionat, de manera que s'havia vulnerat el seu dret de defensa.

El Síndic va demanar al Consorci Sanitari del Maresme, doncs, que anul·lés la sanció imposada al promotor de la queixa i, si esqueia, se li retornessin les quantitats indegudes que se li havien deduït de la nòmina, sens perjudici que, si ho considerava convenient, i mentre la infracció no hagués prescrit, exercís la potestat disciplinària d'acord amb la regulació establerta en l'EBEP. També va suggerir al Consorci que instés la revisió del Conveni col·lectiu dels hospitals de la XHUP a fi de regular adequadament el procediment disciplinari que conté, d'acord amb els principis del règim disciplinari de l'EBEP.

El Consorci, però, es ratifica en el seu posicionament de considerar aplicable íntegrament el conveni del Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) en lloc de seguir l'EBEP a l'hora d'imposar una sanció disciplinària als seus treballadors, la qual cosa fa evident la diferent interpretació que fan els serveis jurídics del Consorci i el Síndic de Greuges amb relació a la tramitació d'un expedient disciplinari per part d'una entitat pública.

**Q 01481/2016****Disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb la subhasta d'un vehicle**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que l'Ajuntament de Barcelona havia embargat i subhastat un vehicle de la seva propietat l'any 2007 com a resultat d'un expedient de constrenyiment tramitat al seu nom. Tot i això, se li continuaven reclamant a ell les quotes de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) i les sancions de trànsit corresponents al vehicle subhastat, tot i tractar-se de quotes meritedes i sancions imposades amb posterioritat a l'adjudicació del vehicle. Va sol·licitar per escrit la devolució de tots els imports abonats indegudament, sol·licitud que va ser desestimada.

El Síndic va demanar a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona que donés les ordres oportunes perquè es revocés la resolució que desestimava la sol·licitud efectuada per la persona interessada i que, si esqueia, s'ordenés també la devolució

d'ingressos indeguts a què hagués pogut donar lloc la resolució.

Tot i això, l'ORGT defensa que no es poden cancel·lar els deutes a nom del promotor ni reemborsar-li les quantitats embargades atès que per disposició legal (TRLHL) són subjectes passius de l'IVTM les persones físiques o jurídiques i les entitats a què es refereix l'article 35.5 de la Llei general tributària a nom de les quals consta el vehicle en el permís de circulació.

Per la seva banda, el Síndic reitera que en aquest cas va ser l'Institut Municipal d'Hisenda qui l'any 2007 no va actuar amb prou diligència, en lliurar el vehicle subhastat sense assegurar-se que s'hagués fet efectiu el canvi de nom pel de l'adquirent, i que aquest últim va incomplir l'obligació de fer el canvi de nom del vehicle en el permís de circulació.

**Q 03661/2016****Queixa relativa a una denegació d'inscripció en el padró de Fogars de la Selva**

Ajuntament de Fogars de la Selva

El promotor de la queixa exposava que vivia en un pis ocupat i que estava negociant un lloguer social amb el banc que en té la propietat. Va sol·licitar la inscripció en el padró del municipi, i l'Ajuntament li va demanar tot un seguit de documentació, de la qual no disposava, per la qual cosa es va negar a empadronar-lo.

Tenint en compte que tant els serveis socials com la Policia Local han acreditat que efectiva-

ment el promotor de la queixa viu al domicili consignat en la sol·licitud, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Fogars de la Selva que inscrivís aquesta persona en el padró municipal d'habitants.

L'Ajuntament ha informat que atès que el promotor no va lliurar la documentació que se li sol·licitava, es va considerar que el procediment havia caducat.

**Q 07229/2016****Manca de resposta a diverses sol·licituds d'informació plantejades per un grup municipal de l'Ajuntament de Reus**

Ajuntament de Reus

El promotor de la queixa, en representació d'un grup municipal de l'Ajuntament de Reus, exposava que el seu grup havia formulat vuitanta-una sol·licituds d'informació des de l'octubre de 2015, a les quals no s'havia donat resposta.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per evitar que es reproduïxin situacions d'endarreriment generalitzat en la tramitació de sol·licituds d'accés formulades per càrrecs electes.

L'Ajuntament ha reiterat que una part rellevant de les sol·licituds que van motivar la queixa de referència ja van ser respostes el mes de setembre passat, tot i que el Síndic posa de manifest que gran part de les sol·licituds que continuen pendents van ser plantejades els anys 2015 i 2016, i que un endarreriment tan generalitzat en la resposta a aquest tipus de sol·licituds requereix l'adopció de mesures organitzatives que permetin revertir aquesta situació.

**Q 08880/2016****Manca de resposta de Transports Metropolitans de Barcelona a una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada arran d'una caiguda a les escales mecàniques d'una estació de metro**

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

La promotora de la queixa exposava que arran d'una caiguda que havia patit la seva mare quan les escales mecàniques d'una estació de metro es van aturar de cop, que li va provocar danys greus, va presentar una reclamació a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), a la qual no havia rebut resposta. Posteriorment, va saber per la companyia asseguradora que la seva reclamació havia estat desestimada.

El Síndic va suggerir a TMB que donés resposta expressa a la reclamació formulada per la promo-

tora de la queixa i que, en cas que fos desestimària, li n'indiqués els motius.

Tot i això, s'ha constatat que TMB no ha comunicat formalment la desestimació de la reclamació a la promotora de la queixa, i que en aquest cas hi va haver un intent de conciliació judicial que va finalitzar sense acord, ja que TMB considera que la responsabilitat per la caiguda no li és imputable perquè es va comprovar que l'escala mecànica on es va produir la caiguda funcionava correctament.

**Q 07968/2016****Queixa relativa a la necessitat de fer obres de conservació en un hipogeu del cementiri municipal de Lloret de Mar**

Ajuntament de Lloret de Mar

La promotora de la queixa exposava que li havia arribat una ordre de conservació segons la qual era necessari fer obres en un hipogeu del cementiri municipal de Lloret de Mar que havia adquirit per herència. Segons aquesta ordre, havia d'assumir un cost de més de 22.000 euros per les obres i només se li donaven quinze dies per presentar un projecte alternatiu.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va concloure que va ser irregular la decisió d'imputar íntegrament al concessionari de l'hipogeu el cost de l'actuació de manteniment, i que també ho va ser el procediment emprat

per requerir l'execució de les obres, ja que es tracta d'un procediment previst legalment per a supòsits urbanístics i amb relació només al propietari de l'immoble, i perquè no consta que s'hagués donat prèviament audiència a la persona interessada.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Lloret de Mar que revisés la seva actuació en aquest cas.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat les consideracions del Síndic.

**Q 02548/2017****Desacord amb l'actuació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat en la tramitació del procediment incoat arran d'una reclamació de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que havia presentat una reclamació de responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat per rescabalar-se dels danys patits arran d'una caiguda a la via pública, i que no s'havia tramitat el procediment d'acord amb la normativa vigent.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que retrotraqués el procediment al moment en què es van produir els vicis detectats i que s'ordenés la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial en la forma reglamentàriament

establerta, a fi de poder valorar la concurrència o no dels pressupòsits necessaris per reconèixer o desestimar la responsabilitat de l'Administració i, si esqueia, el dret a la indemnització del promotor de la queixa.

Tanmateix, l'Ajuntament continua afirmant que la base de la resolució desestimària de la reclamació dictada per l'Ajuntament té el seu fonament en la inexistència de nexes causal entre els danys que va patir el promotor i el funcionament normal o anormal del servei públic.

**Q 02603/2017****Disconformitat amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada a l'Ajuntament de Lliçà d'Amunt**

Ajuntament de Lliçà d'Amunt

El promotor de la queixa exposava que quan circulava per Lliçà d'Amunt es va desprendre una tapa de la calçada que va colpejar el seu vehicle, al qual es van ocasionar uns desperfectes que atribueix al deficient estat de conservació d'aquest element de la via pública.

El Síndic va posar de manifest que l'informe dels serveis tècnics i policials i el de l'Ajuntament no aporten cap element de prova de culpa de la víctima en la causació del dany, per manca de diligència en la conducció. Per aquest motiu la institució no va considerar provada l'existència d'aquest element de trencament del nexes causal, i va demanar a l'Ajuntament que valo-

rés la relació de causalitat entre el dany sofert i el funcionament del servei, davant l'evidència que la tapa de serveis no estava subjectada i podia haver saltat al pas del vehicle, d'acord amb els informes tècnics que figuren en l'expedient. També va assenyalar que la culpa de la víctima com a element que trenqui el nexes causal entre el dany i el funcionament del servei ha de ser provada per l'Administració.

L'Ajuntament, però, reitera que la causa del dany que va patir el vehicle de la persona interessada és la manca d'atenció en la conducció.

**Q 03167/2017****Disconformitat amb la denegació del pagament dels endarreriments corresponents al reconeixement dels serveis prestats al Consorci per a la Normalització Lingüística**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa, que actualment treballa per a l'Institut Català de la Salut, exposava que durant diversos anys va prestar serveis al Consorci per a la Normalització Lingüística i que l'any 2008 en va sol·licitar el reconeixement a efectes de triennis. La seva sol·licitud, però, va ser desestimada, adduint que la normativa aplicable no incloïa els consorcis. L'any 2017 va reiterar la sol·licitud, i finalment se li van abonar els endarreriments corresponents a un any, d'acord amb la disposició addicional tercera del Reial decret 1181/1989, de 29 de setembre.

El Síndic, però, no comparteix el criteri establert per determinar els efectes econòmics que corresponen a la persona interessada, perquè si bé el reconeixement respon a la literalitat del precepte, el cert és que al moment en què la persona interessada va sol·licitar per primera vegada aquest reconeixement de serveis previs,

l'any 2008, l'Administració ja hauria d'haver resolt al seu favor.

Per tant, el Síndic va demanar al Departament de Salut que estudiés la fórmula més adient perquè la promotora no es veiés perjudicada econòmicament per la manca de reconeixement de la sol·licitud dels serveis prestats al Consorci per a la Normalització Lingüística que no es va resoldre a favor seu fins al 2017, tot i haver-la demanat amb anterioritat.

Tot i això, el Departament de Salut es reitera en la consideració que la decisió adoptada l'any 2008 va ser conforme a dret i que, atès que no va ser impugnada per la persona interessada dins del termini atorgat, va esdevenir un acte ferm i consentit la revisió del qual no és possible.

**Q 05047/2017****Disconformitat amb la informació rebuda arran d'una sol·licitud d'accés a la informació cursada amb l'Institut Català de la Salut**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que havia demanat informació relativa als pressupostos assignats a diversos centres d'atenció primària i a la liquidació dels pressupostos d'aquests centres, amb informació detallada dels diferents conceptes d'aquestes despeses. Posteriorment, l'Institut Català de la Salut (ICS) li va traslladar la informació sobre els pressupostos assignats i, pel que fa als pressupostos de 2016, assenyalava que no els tenia perquè no havien finalitzat les operacions de tancament pressupostari i comptable de l'exercici.

D'acord amb la Llei de finances de Catalunya, el pressupost de cada exercici s'ha de liquidar el dia 30 d'abril immediatament següent. Per aquest motiu, el Síndic no va detectar cap irregularitat en les raons que van fonamentar la resolució de l'ICS. Posteriorment, però, l'ICS va assenyalar que ja havien finalitzat les operacions de tancament comptable i pressupostari corresponents a l'exercici 2016 i que no s'havia tramès cap altra informació al promotor, el qual si volia més informació l'hauria de sol·licitar mitjançant una nova sol·licitud d'accés a la informació pública.

El Síndic està totalment en desacord amb el contingut d'aquesta resposta, ja que no considera raonable traslladar la càrrega al ciutadà perquè reiteri sol·licituds d'informació que poden resultar infructuoses, quan qui està en disposició de saber el moment en què finalitza la liquidació del pressupost per atendre la sol·licitud d'informació és l'ICS. Per aquest motiu, va recomanar al Departament de Salut que donés resposta a la sol·licitud que el promotor va presentar el gener de 2017, sense haver de condicionar aquesta resposta a la recepció d'una nova sol·licitud d'accés.

En el seu informe de resposta, el Departament fonamenta la seva decisió en diferents resolucions dictades per la Comissió de Garantia d'Accés a la Informació, que assenyalen que la informació que l'Administració ha d'atendre és la que té en el seu poder, i que no són admissibles les sol·licituds d'accés a la informació que no existeix, que no està a disposició de l'Administració en el moment en què es presenti la sol·licitud o que es pugui generar en un futur. Finalment, el promotor de la queixa va presentar una nova sol·licitud d'accés, que ha estat estimada.

**Q 05764/2017****Queixa relativa a la persistència de símbols de la dictadura franquista a la façana d'un immoble de la població d'Aubèrt**Ajuntament de Vielha e Mijaran

---

El promotor de la queixa exposava que un immoble del municipi d'Aubèrt va ser confiscat a la seva família durant la Guerra Civil i que, malgrat que el va recuperar posteriorment, encara hi ha símbols del període franquista a la façana.

L'Ajuntament de Vielha e Mijaran indica que l'article 15 de la Llei 52/2007 l'obliga solament a retirar els símbols franquistes dels immobles de propietat municipal, però no l'habilita a fer-ho en immobles de propietat privada. El Síndic, però, recorda que la Llei preveu específicament la possibilitat d'adoptar mesu-

res de retirada de subvencions als propietaris privats que es neguin a retirar símbols situats en la seva propietat.

Per tant, demana a l'Ajuntament que adopti les mesures oportunes per retirar, de manera consensuada amb el propietari que ho ha demanat, els símbols del règim franquista de la façana de l'immoble de la seva propietat.

L'Ajuntament, però, reitera que no li correspon retirar un símbol situat en un edifici particular, sinó que aquesta és una obligació del titular de l'immoble.

Q 10177/2017  
 Q 10190/2017  
 Q 10191/2017  
 Q 10196/2017  
 Q 10197/2017  
 Q 10199/2017  
 Q 10200/2017  
 Q 10204/2017  
 Q 00002/2018  
 Q 00003/2018  
 Q 00009/2018  
 Q 00010/2018  
 Q 00011/2018  
 Q 00012/2018  
 Q 00013/2018  
 Q 00014/2018  
 Q 00016/2018  
 Q 00027/2018  
 Q 00055/2018  
 Q 00086/2018  
 Q 00197/2018

**Queixes relatives a la suspensió del transport col·lectiu que el Departament de Justícia presta al personal dels centres penitenciaris en virtut d'un pacte sindical**

Departament de Justícia

Les persones interessades exposaven que el Departament de Justícia els havia comunicat que el servei de transport d'autobusos de tots els centres penitenciaris de Catalunya, contractat per l'Administració, se suspendria el gener de 2018, i que no hi havia previsió de restablir-lo abans de mitjan 2018, quan s'adjudiqués el concurs obert que s'estava tramitant. Mentrestant, se'ls pagarien targetes de tren fins a l'estació més propera al centre (Martorell, Granollers o Figueres), on serien recollides per furgonetes amb conductor que els durien fins als centres. Les persones interessades exposaven que la suspensió del transport col·lectiu els causa greus perjudicis, especialment pel que fa al temps de treball. També manifestaven que la decisió s'havia adoptat sense la negociació prèvia amb les organitzacions sindicals i que vulnerava els acords adoptats entre l'Administració i els representants laborals.

El Síndic considera que, malgrat les mesures adoptades pel Departament per cobrir transitòriament el període de temps estimat

fins a l'adjudicació dels nous contractes que s'estan tramitant, no es pot obviar l'existència d'un pacte sindical relatiu a les condicions que cal aplicar en els trasllats de dependències de l'àmbit penitenciari.

Les mesures transitòries adoptades pel Departament per fer front a la suspensió de la prestació del servei de transport no poden substituir les previsions pactades. Per aquest motiu, es va recomanar al Departament de Justícia que, per no crear perjudicis als treballadors, cobris la prestació mitjançant contractes menors, dins dels límits fixats per la legislació vigent, i fins a l'adjudicació definitiva de la prestació del servei amb els nous expedients de contractació que ara s'estan tramitant.

El Departament, però, ha assenyalat que la competència limitada en el sector de transports de viatgers amb autocar i les restriccions imposades en la normativa de contractació pública dificulten la possibilitat d'utilitzar aquesta modalitat de contractació.



**Q 00118/2018****Disconformitat amb la resposta rebuda a una sol·licitud d'accés a informació municipal plantejada a l'Ajuntament de Roses**

Ajuntament de Roses

El promotor de la queixa va sol·licitar informació a l'Ajuntament de Roses sobre les actuacions dutes a terme en relació amb dos establiments del municipi que provoquen molèsties de sorolls. Tot i això, l'Ajuntament li va requerir que especificqués quina informació demanava, a l'empara de l'article 28.1 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern. El promotor ho va fer, però tot i això la seva sol·licitud va ser denegada.

El Síndic va posar de manifest que si bé, certament, l'article 28.1 de la Llei 19/2014 preveu la possibilitat de demanar al sol·licitant que concreti una sol·licitud formulada en termes imprecisos o massa genèrics, l'apartat 2 del mateix article estableix que l'Administració ha de prestar assessorament i assistència al sol·licitant perquè pugui concretar la petició. A més, el Síndic considera que la sol·licitud del promotor no era inconcreta ni imprecisa.

Cal tenir en compte, finalment, que el requeriment previst en l'article 28.1 de la Llei

19/2014 no és una via per desestimar la sol·licitud sinó només per demanar a la persona interessada que concreti la informació demanada de forma genèrica o imprecisa. En aquest cas, el sol·licitant no podia precisar més la seva sol·licitud si prèviament no se li indicava quina era la informació en poder de l'Ajuntament amb relació al que plantejava.

Tenint en compte, doncs, aquestes consideracions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Roses que revisés la resolució adoptada.

En la resposta a aquest suggeriment, l'Ajuntament ha reiterat que va aplicar correctament el que s'establia a l'article 28 de la Llei 19/2014, perquè va demanar a la persona interessada que precisés la seva sol·licitud i, malgrat que aquesta va respondre el requeriment, es va considerar que la seva resposta no reunia els requisits de precisió i claredat mínimament exigibles.

**2. Tributs (2)****Q 00138/2015****Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Barcelona requereixi a una persona que aporti un certificat d'antiguitat al seu nom per poder gaudir de la bonificació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica**

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que havia heretat un vehicle antic del seu pare i que l'Ajuntament de Barcelona li requeria l'aportació d'un certificat d'antiguitat al seu nom per poder gaudir de la bonificació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) que ja s'havia concedit al seu pare l'any 2008. Manifestava que aquest requeriment no estava regulat en la normativa i s'oposava al fet d'haver d'assumir el cost d'un nou certificat només pel canvi de titularitat del vehicle.

Una vegada estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir a l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona que valorés la possibilitat de modificar l'Ordenança fiscal núm. 1.2, perquè especificui si la documentació que acredita l'antiguitat i l'estat de conservació del vehicle antic s'ha de tornar a presentar un cop transcorregut un determinat període de temps o

si, per contra, se'n presumeix la validesa de forma indefinida, i si, en el cas que es produeixi un canvi de titularitat en el vehicle que justifiqui la presentació d'una nova sol·licitud d'aplicació de la bonificació per raó del canvi de les condicions subjectives (titularitat del vehicle) cal acreditar altra vegada el compliment de les condicions objectives (antiguitat i estat de conservació del vehicle).

L'Ajuntament ha informat que en data 29 de setembre de 2017 va aprovar una modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de l'IVTM a fi d'establir una sèrie de bonificacions per als vehicles que es consideren respectuosos amb el medi ambient, els quals no inclouen els vehicles d'una antiguitat superior als disset anys. Així doncs, la voluntat de l'Ajuntament és suprimir la bonificació del 100% de la quota de l'IVTM amb relació als vehicles històrics i antics que s'aplicava fins ara.



**Q 01055/2010****Disconformitat amb l'embargament d'un compte corrent per part de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en concepte de l'impost de vehicles de tracció mecànica**Diputació de Barcelona  
Ajuntament de Cubelles

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'embargament del seu compte en concepte de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) dels exercicis 2008 i 2009. Segons exposava, li havien robat el DNI i algú el va utilitzar per inscriure un vehicle al seu nom al Registre de Vehicles de la Direcció de General de Trànsit. Posteriorment, l'Organisme de Gestió Tributària li va liquidar l'IVTM d'aquest vehicle per als exercicis 2008 i 2009.

Atès que la persona interessada havia dut a terme totes les actuacions que estaven al seu abast per posar en coneixement de l'Administració les circumstàncies que van donar lloc a l'alta d'un vehicle al seu nom per evitar possibles perjudicis derivats d'aquella

inscripció, el Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària, en primer lloc, que anul·lés els rebuts de l'IVTM dels exercicis 2008 i 2009 a nom de la promotora de la queixa corresponents al vehicle denunciat; en segon lloc, que donés de baixa del padró d'aquest impost el vehicle en qüestió a nom de la promotora, i en tercer lloc, que dugués a terme les actuacions oportunes per retornar a la promotora els ingressos indeguts, si esqueia.

L'Organisme de Gestió Tributària, però, ha insistit que és subjecte passiu de l'IVTM la persona el nom de la qual figura en el permís de circulació, i per tant, malgrat les consideracions del Síndic, no ha acceptat el suggeriment.

**Consum (4)****Q 04822/2018****Queixa relativa a la denegació de l'emissió d'un duplicat d'una targeta de transport T-Jove que havia estat robada**

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

La promotora de la queixa exposava que li havien robat la targeta de transport T-Jove i que, tot i aportar la denúncia dels Mossos d'Esquadra a les oficines d'atenció de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), se la va informar de la impossibilitat d'emetre un duplicat de la targeta.

Atès que el nou sistema amb tecnologia electrònica que ha d'entrar properament en funcionament (projecte T-Mobilitat) ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i tenint en compte que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI/NIE/passaport de la persona propietària de la targeta, el Síndic va suggerir a

l'ATM, d'una banda, que establís una moratòria en la decisió de no fer duplicats de títols de transport que requereixin la identificació, sempre que hi hagi documentació acreditativa que la persona va comprar el títol de transport i que ha presentat la denúncia corresponent per pèrdua o robatori, fins que entri en funcionament el T-Mobilitat; i de l'altra, que fes un duplicat de la targeta T-Jove a la promotora de la queixa, sens perjudici de demanar-li que acredités el pagament efectuat.

L'Autoritat del Transport Metropolità, però, ha informat que no pot acceptar els suggeriments del Síndic perquè les condicions d'ús dels títols de transport integrat estableixen que no es farà cap bescanvi o duplicat en cas de pèrdua o sostracció.

## Seguretat ciutadana i justícia (1)

Q 01406/2013

**Demora en la resposta a un escrit adreçat al Col·legi de Metges de Barcelona**

Col·legi Oficial de Metges de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que el març de 2013 havia adreçat un escrit al Col·legi de Metges de Barcelona perquè no estava conforme amb l'arxivament d'un expedient d'informació reservada, i que no havia rebut la resolució fins al novembre de 2014, la qual inadmetia la seva petició i confirmava l'arxivament de l'expedient.

El Síndic va demanar al Col·legi de Metges de Barcelona, d'una banda, que adoptés les mesures necessàries per evitar retards injustificats en la

tramitació de les reclamacions que adrecessin les persones a aquesta corporació; i de l'altra, que donés les ordres oportunes perquè es trametés un escrit al promotor en què se li oferís la possibilitat de concertar una entrevista amb la persona que designés oportunament el Col·legi.

El Col·legi, però, ha assenyalat que es va considerar que aquesta entrevista no era necessària ni oportuna atès que ja s'havia respost la persona interessada en tres ocasions.

## Cultura i llengua (1)

Q 06263/2016

**Disconformitat amb el fet que el Registre Civil de Mollet del Vallès no disposi de la documentació necessària per tramitar casaments civils en català**

Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC)

El promotor de la queixa exposava la seva disconformitat amb les dificultats que tenia perquè el Registre Civil de Mollet del Vallès li facilités en català la documentació necessària per tramitar el seu casament civil.

El Síndic va manifestar que en els casos en què les persones s'adrecen els òrgans judicials de forma expressa en una de les llengües oficials seria desitjable que les respostes es facilitessin en la mateixa llengua llevat de manifestació expressa en contra, i va demanar al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) que l'informés sobre les actuacions que ha dut a terme en relació amb aquest afer i en general sobre la disponibilitat en els registres civils de la documentació en les llengües oficials a Catalunya.

El TSJC ha informat que tots els models que expedeix el Ministeri de Justícia per als registres civils a Catalunya són en format bilingüe català i castellà. També ha indicat que, en aquest cas, la persona interessada va sol·licitar obtenir el llibre de família únicament en català, possibilitat que no existeix, com tampoc no es pot obtenir únicament en castellà. Pel que fa a la notificació de les resolucions de tràmit, s'informa que no consta en aquest cas la petició que la tramitació i les notificacions es fessin en català, raó per la qual es va redactar la interlocutòria del jutge encarregat del Registre Civil en castellà.

#### 4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

L'article 61 de la Llei del Síndic 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.

Com en els darrers anys, el Síndic ha conclòs que cap administració ni empresa no ha obstaculitzat la seva actuació i que els retards existents en les respostes pendents de recepció no són atribuïbles als supòsits de l'article 61.2 de la Llei del Síndic.

Tanmateix, és inqüestionable que la manca de resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic impedeix a la institució continuar i concloure la tramitació d'un expedient i deixa en la més absoluta indefensió la persona que ha confiat el seu problema al Síndic.

Per aquesta raó, tenim el ferm propòsit de continuar insistint a administracions i empreses que millorin els seus processos interns per fer que les respostes a les peticions d'informació del Síndic siguin com més ràpides i completes millor.



## ■ ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ



## 5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

### 5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL

#### 1.1. Defensor del Poble Europeu

##### ENO (European Network of Ombudsman-DPE)

Seminar for ENO liaison officers and ENO communication colleagues (Brussel·les, 5 i 6 de setembre de 2018)

La directora de gabinet i comunicació i la tècnica de comunicació van participar al seminari organitzat pel Defensor del Poble Europeu per als especialistes en comunicació de les oficines europees que formen part de la xarxa. En el marc del seminari, es van abordar tècniques de millora de la comunicació de les actuacions dutes a terme per les defensories i també es van exemplificar amb casos pràctics.

#### 1.2. Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI)

##### Junta Mundial

Acte del 40è aniversari de l'IOI i reunió de la Junta Mundial (Nova York i Toronto, 22-25 d'abril de 2018)

Amb motiu del 40è aniversari de l'IOI, el dia 21 d'abril es va organitzar un acte a la seu de les Nacions Unides (Nova York) per commemorar l'efemèride. El síndic va declinar la seva assistència. Posteriorment, el síndic va declinar la seva participació a la Junta Mundial de l'IOI, que va tenir lloc del 22 al 25 d'abril a Toronto.

##### Junta Europea

Conferència i Assemblea Europea de l'IOI (Brussel·les, 1-3 d'octubre de 2018)

L'oficina del defensor de Bèlgica va ser l'encarregada d'organitzar la Conferència i l'Assemblea Europea de l'IOI, que se celebren amb una periodicitat de quatre anys.

Posant l'accent en la democràcia participativa, els drets humans i els mecanismes internacionals per defensar-los, el congrés va aplegar la majoria dels membres europeus en unes jornades de reflexió i anàlisi al Senat belga.

L'Assemblea biennal dels membres europeus va ser presidida pel síndic, com a president de la Junta Europea, acompanyat per la resta de membres que la conformen.

##### Reunions de la Junta Europea

En el marc de les funcions derivades d'exercir la presidència europea, aquest any el Síndic de Greuges ha organitzat tres reunions de la Junta Europea de l'IOI. Amb l'objectiu d'aprofitar sinèrgies i de racionalitat en la despesa pública, les reunions s'han organitzat d'acord amb la coincidència d'altres activitats de l'IOI. Així doncs, les reunions van tenir lloc el 24 de gener a Tallinn (Estònia), el 17 de maig a Vitòria-Gasteiz i l'1 d'octubre a Brussel·les (Bèlgica).

La Junta Europea està presidida pel síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, i la vicepresidència és exercida per la defensora federal belga, Catherine de Bruecker. Els altres tres membres que també en formen part són Peter Tyndall, defensor d'Irlanda i president mundial de l'IOI; Ülle Madise, defensora d'Estònia, i Nick Bennett, defensor de Gal·les. Finalment, hi ha Andrea Pottakis, defensor de Grècia, i Reiner Van Zupten, que se situen en l'àmbit exclusivament europeu. Aquest any cal fer una menció especial de la col·laboració de Manuel Lezertua, defensor del poble al País Basc, i del seu equip, pel seu treball monogràfic en matèria de persones refugiades.

##### Tallers

Human Rights on the Digital Age (Tallinn, 23-24 de gener de 2018)

La defensora del poble d'Estònia va organitzar un seminari sobre els drets humans en l'era digital. Els reptes de les administracions públiques en aquesta matèria són considerables, atesos els avenços en plataformes electròniques, les quals han de situar els drets de les persones administrades

en el centre dels seus dissenys. Estònia és un dels països d'Europa més avançats en aquesta matèria.

**“La buena gobernanza ambiental: El papel de las instituciones de ombudsman en la defensa de los derechos medioambientales” (Vitòria-Gasteiz, 16-17 de maig de 2018)**

El defensor del poble del País Basc va organitzar unes jornades a Vitòria-Gasteiz al voltant de les actuacions que es duen a terme en les oficines de defensors en matèria mediambiental. Qüestions com ara les agressions al territori, la contaminació i les mesures necessàries per prevenir-les van centrar els debats.

### Tallers

**Reunió amb defensors italians (Milà, 15 de març de 2018)**

En el marc de les funcions com a president europeu de l'IOI, el síndic va mantenir una trobada a Milà amb representants de la coordinadora de defensors a Itàlia. El motiu de la reunió era la necessitat d'enfortir aquesta figura de defensa de drets al país i també l'anàlisi de les amenaces planen sobre l'ombudsman. Una de les principals conclusions de la reunió va ser l'organització d'un seminari de debat sobre la importància del treball en xarxa.

### 1.3. ENOC i ENYA

L'ENOC (Xarxa Europea de Defensors dels Infants) és una associació formada per institucions independents de defensa dels infants, fundada el 1997 i actualment en són membres 42 institucions.

Els membres de l'ENOC, reunits amb motiu de la 22a Conferència Anual de l'ENOC, amb el títol “Els drets i el benestar infantil, tot promovent la salut mental”, i la 22a reunió de l'Assemblea General, celebrada els dies 19 i 21 de setembre de 2018 a París, França, van adoptar tres declaracions de posició en tres àmbits diferents. Hi van assistir Maria Jesús Larios, adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, i Eva Querol, assessora de l'Àrea d'Infància.

Durant el curs 2018-2019, mitjançant la constitució de tres nous grups de treball, l'ENOC abordarà (1) els drets digitals dels infants, (2) els estatuts de l'ENOC i (3) les situacions de detenció de famílies migrants amb infants.

Aquest any 2018, el Fòrum de la Xarxa Europea de Joves Assessors ENYA (European Network of Young Advisors) es va organitzar, el 28 i 29 de juny, a la Farinera del Clot (Barcelona), amb el suport de l'oficina del Síndic de Greuges de Catalunya i el títol “Let's Talk Young, Let's Talk About Mental Health”.

En aquesta ocasió, aquest projecte europeu liderat per l'ENOC va aplegar 19 joves de diferents institucions europees membres de l'ENOC per participar en el fòrum d'ENYA de dos dies a Barcelona, acompanyats dels coordinadors d'ENYA respectius de cada institució participant. Les institucions participants en el Projecte ENYA 2018 provenien d'Azerbaidjan, Bèlgica, País Basc, Catalunya, Xipre, Geòrgia, Itàlia, Malta, Escòcia i Irlanda del Nord. Els representants de Catalunya van presentar el treball dut a terme amb el grup Les Macedònia, amb la composició de la cançó “Inclusive World”.

Les recomanacions dels nois i noies sobre salut mental infantil, treballades i debatudes prèviament el mes de juny al Fòrum d'ENYA a Barcelona, van ser presentades per alguns d'aquests joves davant la 22a Conferència Anual de l'ENOC, i finalment van ser incloses i afegides a la declaració final de 2018 sobre la salut mental infantil.

### 1.4. NEON (National Energy Ombudsman Network)

**Conférence sur le thème de la médiation (París, 9 de gener de 2018)**

Organitzades pel Mediator de l'Energia francès i la Xarxa de Defensors de l'Energia a París, la conferència va centrar el debat en la importància de la mediació pel que fa a la resolució de conflictes entre les persones usuàries d'energia i les companyies. El síndic va participar en una de les taules rodones i va explicar les funcions que té encarregades la institució en el marc de l'Estatut en matèria d'energia (des de la perspectiva de



l'interès general), i també en va destacar la metodologia en les actuacions i les bones pràctiques destacades.

#### Better Regulation: Ombudsman in the New Deal for Consumers (Brussel·les, 22 de febrer de 2018)

El síndic va pronunciar la ponència inaugural d'aquest congrés, celebrat a Brussel·les i organitzat per la NEON, per debatre i aprofundir en les actuacions que han de dur a terme els defensors en el nou marc regulador de consumidors. La ponència del síndic ressaltava la necessitat de posar l'accent en la transparència i també en la protecció dels consumidors més vulnerables. Van ser especialment interessants les intervencions que esclarien la funció del defensor en el marc del nou Clean Energy Package, de la Comissió Europea.

#### 1.5. Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (International Association of Language Commissioners)

El Síndic de Greuges és membre fundador de la IALC (International Association of Languages Commissioners), la missió de la qual és fomentar i promoure els drets, la igualtat i la diversitat lingüística arreu del món, i donar suport als comissionats de llengua perquè puguin assolir els més alts nivells professionals mitjançant la cooperació amb organitzacions anàlogues que tenen com a objectiu la promoció i la protecció dels drets i de la diversitat lingüística.

Al llarg de l'any es duen a terme aproximadament quatre videoconferències per fer un seguiment dels temes d'actualitat que tracten les oficines i també es participa, en funció de la temàtica i l'interès dels membres, en seminaris en línia (*webinars*) proposats per les mateixes oficines, en què s'intercanvia informació i experiències sobre projectes en camps específics d'interès comú.

Anualment, des de la creació de la IALC l'any 2014, en què es va celebrar la Conferència inaugural a Barcelona, té lloc una trobada entre els titulars de les oficines, i també el personal que hi treballa, per intercanviar idees i experiències i per debatre sobre temes d'interès comú relacionats amb l'exer-

cici dels drets lingüístics en els diversos països d'origen. L'any 2018 l'amfitrió de la Conferència Anual va ser Slavisa Mladenovic, comissari de llengües de Kosovo, i la reunió va tenir lloc a Pristina (Kosovo) els dies 2 i 3 de maig. El tema central al voltant del qual es van oferir diverses xerrades dels participants va ser "El multilingüisme: valor i/o obligació", en què els membres de la IALC van tenir l'oportunitat de presentar els assoliments i resultats en la protecció i la promoció dels drets lingüístics en els seus àmbits territorials d'actuació.

De manera més específica, el tema central de la Conferència va girar al voltant de l'estatus de les llengües en les societats que han patit conflictes, la millora de la prestació de serveis públics en llengües oficials per mitjà d'una oferta activa, i els reptes i la possibilitat d'aprendre llengües oficials a través de l'ensenyament. Hi va assistir una assessora de la institució especialitzada en la matèria.

#### 1.6. Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

##### XXII Assemblea General de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

Organitzada pel Raonador d'Andorra, l'edició d'enguany de l'Assemblea General i Congrés de la FIO va centrar la seva atenció de manera monogràfica en matèria d'habitatge.

En el marc de l'Assemblea, el síndic va fer una intervenció per explicar la sessió de treball mantinguda amb l'equip de treball de la Comissió de Venècia del Consell d'Europa sobre els principis de Venècia.

#### 1.7. Consell d'Europa

##### Comissió de Venècia

##### 115a reunió plenària de la Comissió de Venècia

El 22 i 23 de juny va tenir lloc a Venècia la 115a reunió de la Comissió per la Democràcia i el Dret, més coneguda com a Comissió de Venècia. El síndic, en qualitat de president europeu de l'IOI, va assistir a la reunió arran de la incorporació a l'ordre

del dia d'un punt sobre els principis per a la protecció i promoció de la institució de l'ombudsman. Arran de la transcendència i importància en l'abordatge d'aquesta qüestió, en el marc d'una reunió paral·lela amb els ponents dels principis i els membres de la Comissió, es va acordar l'organització d'una reunió que pogués comptar amb la participació de les diverses associacions de defensors, en què, amb la consulta prèvia als seus membres, poguessin fer aportacions al document que es proposava.

#### **The Venice principles: oral consultation, (París, 31 d'octubre de 2018)**

Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur (les Principes de Venise) / Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution (The Venice principles)

Per substanciar l'acord pres en el marc de la 115a reunió de la Comissió de Venècia, es va organitzar a la seu del Consell d'Europa a París una reunió monogràfica sobre el document per a la protecció i la promoció de la institució de l'ombudsman (Principis de Venècia), en la qual van participar membres de les principals associacions de defensors amb base a Europa: IOI (president mundial i president europeu), AOMF, AOM, FIO i altres associacions interessades amb la matèria (ENHRI).

#### **Reunions de la presidència europea al Consell d'Europa**

El 19 de juny de 2018 el síndic es va desplaçar a Estrasburg, seu del Consell d'Europa, per mantenir diverses reunions, de les quals es destaquen la reunió amb Dunja Mijatovic, comissària europea pels drets humans; Günter Schirmer, cap del Secretariat del Comitè d'Afers Legals i Drets Humans; Christos Giakoumopoulos, director general de drets humans i estat de dret, i Hugh Chetwind, cap del Secretariat del Comitè Europeu per a la Prevenció de la Tortura i dels Tractes o Penes Inhumans o Degradants.

#### **Reunió amb el Comitè de Prevenció de la Tortura del Consell d'Europa (Barcelona, 5 de setembre de 2018)**

El síndic i els seus adjunts, juntament amb la resta de membres de l'Equip de Treball de l'MCPT, es van reunir a Barcelona amb la delegació del Comitè de Prevenció de la Tortura (CPT) del Consell d'Europa, que va visitar Catalunya entre el 6 i el 13 de setembre d'enguany. A la reunió, que va tenir lloc a la seu del Síndic el dia abans de l'inici oficial de la visita, es van debatre qüestions d'interès per al CPT que han estat objecte d'atenció per part del Síndic i el Mecanisme en anys anteriors, com ara la situació dels departaments especials als centres penitenciaris, l'accés de les persones detingudes a la informació essencial que en justifica la detenció i la situació dels menors estrangers no acompanyats en centres provisionals.

#### **Reunions de la presidència europea al Consell d'Europa**

L'1 de novembre de 2018 el síndic va mantenir diverses reunions, de les quals destaquen la reunió amb Dunja Mijatovic, per informar-la sobre les conclusions de la conferència europea de defensors, i també la reunió mantinguda amb el secretari general, Thorbjørn Jagland, en la qual es van abordar diverses qüestions referents als ombudsman, com ara l'esborrany dels Principis de Venècia.

### **1.8. Altres**

#### **Side Event (Ginebra, 19 de març de 2018)**

En el marc del 37è Consell de Drets Humans, celebrat a la seu de l'ONU de Ginebra, el síndic va participar a la sessió paral·lela organitzada per l'Institut de Drets Humans de Catalunya sobre la regressió de drets a Espanya.

Moderat pel president de l'IDHC i professor de Dret Internacional Públic i Relacions Internacionals de la Universitat de Barcelona, David Bondia, les ponències van anar a càrrec de diversos experts com ara Michael Hamilton, especialista en la protecció legal i regulació del dret a la llibertat de reunió i

professor especialista en dret de protesta a la Universitat d'East Anglia (Regne Unit); el fiscal i magistrat emèrit del Tribunal Suprem, José Antonio Martín Pallín; Anaïs Franquesa, advocada penalista especialitzada en drets humans i moviments socials i directora de litigi d'Irídia, Centre per a la Defensa dels Drets Humans; la professora de Dret Internacional Públic i Relacions Internacionals de la Universitat de les Illes Balear, Margalida Capellà, i Laura Masvidal, membre de l'Associació Catalana pels Drets Civils, impulsada pels familiars dels presos polítics a Catalunya.

***Reunió amb l'adjunta a l'Alt Comissionat de Drets Humans (Ginebra, 21 de març de 2018)***

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, es va reunir amb l'adjunta a l'Alt Comissionat per als Drets Humans de les Nacions Unides, Kate Gilmore, durant la qual va subratllar la regressió de drets a Espanya, denunciada per la institució en diversos informes i comunicats, i va posar l'accent en l'especial incidència que té a Catalunya, amb exemples d'atemptats contra la llibertat d'expressió i opinió i contra el dret a la participació política.

***Reunió amb el Grup de Treball de l'ONU sobre els drets de les persones afrodescendents (21 de febrer)***

El Grup de Treball de l'ONU sobre els drets de les persones afrodescendents es va reunir amb diversos membres del Síndic i de l'MCPT. En aquestes reunions es van tractar, entre d'altres, les identifications basades en perfil ètnic per part dels cossos de seguretat.

### 1.9. AOMF

***X Congrés (Brussel·les i Namur, 7-9 de novembre de 2018)***

El X Congrés de l'Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Francofonia (AOMF) es va celebrar a Brussel·les i a Namur els dies 7-9 de novembre. El síndic va ser convidat a participar en la taula rodona sobre ombudsman i pacificació per explicar

l'abordatge de la situació a Catalunya per la institució.

### 1.10. Reunions bilaterals amb institucions anàlogues

***Reunió amb la defensora de Portugal (Lisboa, 27 de febrer de 2018)***

El síndic es va reunir amb la defensora de Portugal, Maria Lúcia Amaral, el passat 27 de febrer de 2018. Juntament amb el seu equip, la reunió va significar un intercanvi de bones pràctiques en l'abordatge de qüestions comunes i també un aprofundiment de relacions entre ambdues institucions.

***Reunió amb el Raonador d'Andorra (Barcelona, 17 d'octubre de 2018)***

La reunió institucional amb el recent escollit raonador del Principat d'Andorra, Marc Vila, va tenir lloc el 17 d'octubre a Barcelona, amb l'objectiu de felicitar el nou titular de la institució, i també per aprofundir en l'intercanvi i la cooperació. També es va aprofitar l'ocasió per abordar qüestions relacionades amb l'Assemblea de la FIO, que es faria uns dies més tard.

### 1.11. Altres

***Conferència Anual de la National Association of Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE)***

Entre el 30 de setembre i el 4 d'octubre es va celebrar a Saint Petersburg, Florida (EUA), la 24a conferència anual de NACOLE, l'associació nord-americana que aplega les comissions cíviques que supervisen les forces d'ordre públic (cossos policials i sistemes penitenciaris) als Estats Units. L'adjunt general, Jaume Saura, va ser convidat a participar-hi com a expert internacional i va intervenir en una taula rodona en què va explicar el funcionament pràctic i institucional i les principals recomanacions dels darrers anys del Síndic en la seva dimensió de Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

## 5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

### Relacions amb defensors autonòmics

#### *XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Alacant, 22-23 d'octubre de 2018)*

L'adjunt general, juntament amb dues assessores de la institució, va participar en la 33a edició de les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que van tenir lloc a Alacant (País Valencià), amb el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana com a amfitrió. En aquesta edició, les Jornades es van centrar en el paper de les defensories en l'atenció a les dones i els infants víctimes de violència de gènere i en la supervisió de les administracions públiques a l'hora de proporcionar-los l'atenció que requereixen.

#### *Reunió de defensors autonòmics (Santiago de Compostel·la, 9 de maig de 2018)*

Jornada de treball monogràfica de titulars de defensories autonòmiques, organitzada per la Valedora do Pobo, per tractar qüestions relacionades amb els drets fonamentals i les llibertats a Espanya.

### Defensors universitaris

#### *Acte d'aniversari dels 30 anys de la Sindicatura de Greuges de la UB*

El dia 8 de juny de 2018 la Sindicatura de Greuges de la UB va celebrar el seu 30è aniversari amb una jornada a l'Edifici Històric, que va aplegar els síndics de les diverses universitats catalanes i el Síndic de Greuges de Catalunya. El síndic de greuges, Rafael Ribó, va cloure l'acte, juntament amb el rector de la UB, Joan Elias; el president del Consell Social de la UB, Joan Corominas, i el síndic de greuges de la UB en funcions, Lluís Caballol.

Durant la jornada, es van tractar temes que s'han estat plantejant en les institucions convocades, com ara les baixes per malaltia, accident o maternitat dels estudiants universitaris, la intervenció dels síndics en els procediments disciplinaris, els perjudicis causats als estudiants per informacions errònies, les possibles actuacions amb relació a la càrrega econòmica en les matrícules de màster en els casos d'implantació de graus de 180 crèdits, el dret al descans telemàtic, la

situació del professorat o l'exempció per matrícula d'honor, i també qüestions al voltant de la Xarxa de Síndics i Síndiques de Catalunya.

### Altres

#### *Compareixença a la Comissió de Treball i Justícia del Parlament Basc (Vitòria, 24 de abril de 2018)*

El síndic de greuges, Rafael Ribó, va comparèixer el dimarts 24 d'abril davant la Comissió de Justícia i Treball del Parlament del País Basc per explicar la seva experiència en la supervisió del sistema penitenciari. En la seva intervenció, va destacar l'experiència pròpia com a síndic en matèria penitenciària i, durant els últims vuit anys, també com a Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT), d'acord amb el Protocol facultatiu de la Convenció de les Nacions Unides, de l'any 2002. En aquest sentit, va explicar que, malgrat la sentència del Tribunal Constitucional del 2015, en què s'invalida l'existència de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, el Síndic ha pogut continuar exercint la tasca de prevenció de maltractaments i tortura amb un altre nom, a partir de les competències pròpies com a defensor. La sentència del Tribunal Constitucional reconeix al Síndic les competències en la prevenció de la tortura i l'encoratja a exercir-les, a banda d'indicar que pot establir un conveni de col·laboració amb el Defensor del Poble, que encara està pendent.

## 5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI

#### *Reunió de la Xarxa de Defensors (Girona, 19 de setembre de 2018)*

El síndic de la Universitat de Girona va acollir la jornada de treball sobre la coordinació de defensories en la defensa dels drets socials, amb l'objectiu de conèixer experiències internacionals de treball en xarxa i de debatre els efectes que la crisi ha tingut en el gaudi efectiu dels drets socials al nostre país, i també el paper que exerceixen les defensories per garantir aquests drets. La ponència inaugural va anar a càrrec de Guido Herman, ombudsman federal de Bèlgica, que va exposar com es coordinen al seu país les defensories estatals, subestatals i locals. A continuació, l'adjunt general, la síndica de Barcelona, el síndic de la Universitat de Barcelona i defensor del client d'AGBAR van posar en comú la tasca acomplerta



pels diferents nivells d'ombudsman a Catalunya davant la vulneració de drets socials en aquests darrers anys. La jornada va ser inaugurada pel rector de la UdG i closa pel síndic.

**Acte de 25è aniversari de la Sindicatura Local de Vilafranca (Vilafranca, 10 d'octubre de 2018)**

El síndic va pronunciar la conferència "La situació dels drets humans a Catalunya" com a cloenda dels actes de celebració del 25è aniversari de la creació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès.

#### 5.4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ

**Presentacions al territori de l'Informe al Parlament 2017**

Amb l'objectiu d'apropar la tasca de la institució al territori i de retornar la confiança que les persones han dipositat en el Síndic per a la solució dels seus greuges, el Síndic ha considerat oportú repetir l'experiència de l'any passat i presentar l'*Informe al Parlament 2017* a les entitats d'arreu de Catalunya, i també a les persones que, a títol individual, hi hagin volgut assistir.

Amb el títol "La situació dels drets a Catalunya", les diverses presentacions territorials s'estructuren en una part comuna, en què el Síndic exposa els principals temes que ha abordat la institució i les xifres més rellevants registrades a tot Catalunya durant el 2017, i en una segona part de la sessió, en què per a cada localitat, a més, es destaquen les actuacions i les dades més importants de la demarcació de referència.

Les presentacions les fan el síndic, Rafael Ribó, i l'adjunt general, Jaume Saura, i l'acte és conduït per una persona coneixedora de la realitat de cada zona, que introdueix la xerrada i en modera el torn de preguntes.

**Dades dels actes de presentació:**

**Barcelona:** 1 de març, 18 hores, presentat per la periodista Raquel Sans a la seu del Síndic, passeig Lluís Companys, 7.

**Girona:** 6 de març, 18 hores, presentat pel productor teatral Salvador Sunyé a la sala Carles Rahola, plaça Pompeu Fabra, 1.

**Tarragona:** 13 de març, 18 hores, presentat per la periodista Laura Casas als Serveis Territorials de Cultura de la Generalitat, carrer Major, 14.

**Lleida:** 20 de març, 18 hores, presentat per l'escriptor i professor universitari Miquel Pueyo a l'Institut d'Estudis Ilerdencs, plaça de la Catedral, 2.

**Reus:** 5 d'abril, 18 hores, presentat pel periodista Francesc Gras, al Centre de Lectura, carrer Major, 15.

**Manresa:** 11 d'abril, 18 hores, presentat per la periodista Núria Bacardit al Teatre Kursaal, passeig de Pere III, 35.

**Tortosa:** 19 d'abril, 18 hores, presentat pel periodista Jordi Marsal a la Biblioteca Marcel·lí Domingo, carrer de la Mercè, 6.

**Jornada de Commemoració del Dia de les Víctimes de la Tortura**

Per sisè any consecutiu, el Mecanisme va organitzar una jornada de treball en ocasió de la commemoració del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura, el 26 de juny. Enguany es va tractar la qüestió de les immobilitzacions i contencions mecàniques des de la perspectiva del respecte als drets fonamentals. El propòsit de la jornada va ser convocar un panell de persones expertes en la teoria i la pràctica de la contenció mecànica, tant de l'àmbit de la salut com del regimental, per posar en comú un seguit de qüestions relatives a la prevenció, l'execució i el registre de la immobilització. En concret, es va comptar amb la participació de Pedro Domínguez, subdirector general de Centres i Gestió penitenciària; Javier González, cap del Servei de Centres Educatius de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil; Concepció Solé, doctora i directora de l'equip d'atenció primària penitenciari de Puig de les Basses, i Josep Arimany, del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. La jornada va ser moderada per Olga Casado, doctora i membre de l'Equip de Treball de l'MCPT.

**Jornada de Commemoració del 70è Aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans**

Amb motiu del 70è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, el Síndic de Greuges de Catalunya i el Govern de la Generalitat van organitzar un acte al Palau de

la Generalitat, presidit per la consellera de la presidència, Elsa Artadi, i pel síndic de Greuges, Rafael Ribó, en el qual també van participar el president i director de l'ONG Open Arms, Òscar Camps; la presidenta de l'Associació Trans Generem, Judith Juanhuix; el president del Consell de Persones amb Discapacitat i membre de la Junta directiva de DINCAT, Xavier Borràs, i la presidenta de l'Associació Catalana pels Drets Civils, Meritxell Lluís.

### ***Curs del Síndic de Greuges***

Per tercer any consecutiu, es va organitzar un curs de formació sobre la institució del Síndic de Greuges, amb reconeixement de 2 crèdits ECTS de la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra. L'activitat formativa, de 24 hores de durada i realitzada entre l'1 i el 24 de març, va tenir 25 estudiants matriculats, la major part dels quals va superar el curs amb aprofitament.

### ***Activitats formatives***

Al llarg de l'any, la institució del Síndic ha rebut diversos grups d'estudiants d'escoles i instituts de Catalunya i d'universitats catalanes i estrangeres, i col·lectius que reben formació ocupacional, en sessions d'una hora o dues, en què el síndic, els seus adjunts i altre personal de la institució han exposat les funcions del Síndic i la seva rellevància en el marc de la garantia dels drets. Enguany, han estat un total de 25 xerrades a la seu de la institució en què s'han atès 400 estudiants.

Així mateix, el síndic ha participat al Curs Anual de Drets Humans de l'IDHC, amb un taller de tres hores de duració sobre el funcionament de la institució adreçat a 20 estudiants del curs.

## ■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

## ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

## Pàgina

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Actuacions del Síndic iniciades el 2018                                                                          | 22 |
| 2. Actuacions tramitades el 2018                                                                                    | 22 |
| 3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic                                                 | 23 |
| 4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de polítiques socials             | 25 |
| 4.1. Educació i recerca                                                                                             | 25 |
| 4.2. Infància i adolescència                                                                                        | 25 |
| 4.3. Salut                                                                                                          | 26 |
| 4.4. Serveis socials                                                                                                | 26 |
| 4.5. Treball i pensions                                                                                             | 26 |
| 4.6. Discriminació                                                                                                  | 26 |
| 5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit d'administració pública i tributs | 27 |
| 5.1. Administració pública                                                                                          | 27 |
| 5.2. Tributs                                                                                                        | 27 |
| 6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit del consum                        | 28 |
| 7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de polítiques territorials        | 28 |
| 7.1. Medi ambient                                                                                                   | 29 |
| 7.2. Urbanisme i mobilitat                                                                                          | 29 |
| 7.3. Habitatge                                                                                                      | 29 |
| 8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia | 30 |
| 9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2018 en l'àmbit de cultura i llengua              | 30 |
| 10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2018                                           | 32 |
| 11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació                                                            | 32 |
| 12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2018                       | 32 |
| 13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades                                                                       | 33 |
| 14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2018                                                          | 34 |
| 15. Evolució de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici durant el període 2010-2018                   | 35 |
| 16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2018                                  | 35 |



## Pàgina

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2018                                                                  | 35 |
| 18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2018                                                                   | 35 |
| 19. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria                                                                       | 37 |
| 20. Queixes iniciades durant el 2018 per gènere                                                                                  | 38 |
| 21. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2018                                               | 38 |
| 22. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any                                                 | 39 |
| 23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2018                                            | 40 |
| 24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2018                                         | 42 |
| 25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2018         | 43 |
| 26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2018                                   | 43 |
| 26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2018                                       | 44 |
| 26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2018                                | 71 |
| 26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2018                                       | 72 |
| 26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2018                           | 72 |
| 26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2018             | 73 |
| 26.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2018                                         | 73 |
| 27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2018                                        | 73 |
| 28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2018      | 74 |
| 29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2018                                           | 75 |
| 30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2018 | 76 |
| 30.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2018                                | 76 |
| 30.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2018                                 | 76 |
| 30.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2018                            | 77 |

|                                                                                                                          | Pàgina |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 30.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2018                   | 77     |
| 30.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2018                   | 77     |
| 31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2018                                 | 78     |
| 32 Institucions a les quals es trasllada la queixa                                                                       | 78     |
| 32.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers                                                              | 78     |
| 32.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i estatal                                                    | 79     |
| 32.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals                                                                  | 79     |
| 33. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2018                | 80     |
| 34. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte                                                          | 82     |
| 35. Compromisos adquirits en la carta de serveis                                                                         | 83     |
| 36. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda                                        | 85     |
| 37. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2018                        | 87     |
| 38. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut                                                      | 244    |
| 39. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a infraestructures, gestió i recursos                 | 244    |
| 40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de salut | 245    |
| 41. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries                              | 245    |
| 42. Casos concrets en l'àmbit de salut                                                                                   | 246    |
| 43. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions                                            | 248    |
| 44. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions                                                                         | 248    |
| 45. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions                       | 249    |
| 46. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions                                                           | 249    |
| 47. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials                                            | 250    |
| 48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania                    | 251    |
| 49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les prestacions derivades de la llei de dependència | 251    |

|                                                                                                                                  | Pàgina |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat                     | 252    |
| 51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat de persones amb discapacitat               | 253    |
| 52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials                                        | 253    |
| 53. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials                                                                                 | 254    |
| 54. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca                                                  | 256    |
| 55. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa i gestió acadèmica                | 256    |
| 56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a accés i preinscripció                                       | 257    |
| 57. Tipologia de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)                               | 257    |
| 58. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a assetjament escolar                                         | 258    |
| 59. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca                                                                               | 259    |
| 60. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència                                             | 260    |
| 61. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents                           | 261    |
| 62. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents                    | 261    |
| 63. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies                                                    | 262    |
| 64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència                | 263    |
| 65. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència                                                                          | 264    |
| 66. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'administració pública                                               | 266    |
| 67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador                      | 266    |
| 68. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la funció pública                                           | 267    |
| 69. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins l'àmbit de funció pública | 268    |
| 70. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu                                  | 268    |
| 71. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la responsabilitat patrimonial                              | 269    |
| 72. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la participació ciutadana                                   | 270    |
| 73. Casos concrets en l'àmbit d'administració pública                                                                            | 272    |
| 74. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit tributari                                                             | 273    |

|                                                                                                         | Pàgina |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals                     | 274    |
| 76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics                 | 274    |
| 77. Casos concrets en l'àmbit tributari                                                                 | 275    |
| 78. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient                              | 277    |
| 79. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la contaminació                    | 277    |
| 80. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la gestió ambiental                | 278    |
| 81. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals                  | 279    |
| 82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències d'activitats            | 280    |
| 83. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient                                                           | 281    |
| 84. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat                      | 283    |
| 85. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme                          | 283    |
| 86. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat                          | 284    |
| 87. Casos concrets en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat                                                   | 284    |
| 88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial             | 286    |
| 89. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació d'habitatges           | 286    |
| 90. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts                | 287    |
| 91. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge                                                               | 287    |
| 92. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia            | 288    |
| 93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de forces de seguretat  | 289    |
| 94. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a administració de justícia          | 290    |
| 95. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a serveis penitenciaris              | 290    |
| 96. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia                                         | 291    |
| 97. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de consum                                    | 292    |
| 98. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de subministrament elèctric                  | 293    |
| 99. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a altes i baixes del subministrament | 293    |

|                                                                                                           | Pàgina |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 100. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació                       | 294    |
| 101. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions | 294    |
| 102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas              | 295    |
| 103. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions              | 296    |
| 104. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació                       | 296    |
| 105. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions | 297    |
| 106. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili  | 297    |
| 107. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports                                 | 298    |
| 108. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la qualitat del servei              | 299    |
| 109. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a infraestructures i recursos         | 299    |
| 110. Casos concrets en l'àmbit de consum                                                                  | 300    |
| 111. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua                  | 302    |
| 112. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua                                                       | 303    |

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
[sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)  
[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

