

INFORME AL PARLAMENT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2018
Informe al Parlament 2017

ISSN: 2013-2379

Dipòsit legal:

Impressió:

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Pixabay

ÍNDIX GENERAL

CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS	7
CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2017	19
2.1. DADES PER MATÈRIA	22
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS	27
2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES	31
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ	33
2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES	37
2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES	74
2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC	79
CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS	85
3.1. POLÍTIQUES SOCIALS	89
3.1.1. Salut	
▪ Serveis d'urgències hospitalàries	91
▪ Queixes relatives a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques	93
▪ Actuacions d'ofici	95
3.1.2. Serveis socials	
▪ El seguiment del programa individual d'atenció com a element de garantia de l'atenció a les persones en situació de dependència	99
▪ La reserva de places d'aparcament per a persones que presenten discapacitat	101
▪ Actuacions d'ofici	104
3.1.3. Treball i pensions	
▪ Flexibilització dels requisits per accedir al Programa de garantia juvenil	109
▪ Actuacions d'ofici	111
3.1.4. Infància	
▪ Els drets dels infants	113
3.1.5. Discriminació	
▪ Representació paritària de dones i homes als òrgans directius de les administracions ..	117
▪ Els límits de la llibertat d'expressió i els drets del col·lectiu LGTBI	120
▪ Actuacions d'ofici	122
3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS	129
3.2.1. Administració pública	
▪ Transparència i dret d'accés a la informació pública	131
▪ El règim de responsabilitat patrimonial aplicable a les empreses i ens públics a partir de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015	135
▪ Desenvolupament dels reglaments municipals reguladors de la segona activitat	137
▪ El còmput del mèrit de l'experiència en l'encàrrec de funcions	139
▪ L'empadronament d'ocupes	141

3.2.2. Tributs	
▪ L'impost de la plusvàlua arran de la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional	143
▪ Les relacions entre l'Administració tributària i les persones contribuents.	145
▪ Actuacions d'ofici	148
3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS	157
3.3.1. Medi ambient	
▪ La contaminació odorífera: les activitats que provoquen molèsties per pudors	159
▪ Molèsties derivades de l'organització d'actes amb motiu de festes majors o activitats extraordinàries	162
▪ Actuacions d'ofici	164
3.3.2. Urbanisme i mobilitat	
▪ Defensa del territori i sostenibilitat dels plans municipals	167
▪ L'encaix dels centres de culte a la ciutat.	170
▪ Els abocaments il·legals de pneumàtics	173
▪ Actuacions d'ofici	175
3.3.3. Habitatge	
▪ La manca d'un parc d'habitatge social suficient i les conseqüències que se'n deriven	183
▪ El funcionament de les meses d'emergència	185
▪ Actuacions d'ofici	187
3.4. CONSUM	189
▪ Els subministraments bàsics i el bo social elèctric	191
▪ Els serveis públics de consum	194
▪ Excessos de facturació. Supòsits de fuites o incidències del comptador	196
▪ Les relacions amb les empreses privades que gestionen serveis públics	199
▪ Actuacions d'ofici	202
3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	207
▪ Desproporció en l'actuació dels cossos i les forces seguretat de l'Estat l'1 d'octubre.	209
▪ Presumptes maltractaments en l'entorn penitenciari	212
▪ Investigació de la mort de dos agents rurals a Lleida.	215
▪ Actuacions d'ofici	217
3.6. PARTICIPACIÓ	231
▪ Queixes entorn de l'exercici del dret de participació	233
▪ Actuacions d'ofici	237
3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA	239
▪ Manca d'impuls del TSJC perquè els òrgans judicials s'adrecin a les parts en la llengua que aquestes emprin.	241
▪ Dificultats per a la inclusió d'alumnes amb dislèxia a les universitats.	244
▪ El procediment de reclamació i doble correcció de l'avaluació de les proves d'accés a la universitat (PAU)	246
▪ Actuacions d'ofici	248

3.8. DRETS HUMANS I LLIBERTATS FONAMENTALS	249
▪ Els atemptats del 17 d'agost	251
▪ Regressions de drets civils i polítics	252
CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC	255
4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES	258
▪ Polítiques socials	258
▪ Administració pública i tributs	297
▪ Polítiques territorials	315
▪ Consum	324
▪ Seguretat ciutadana i justícia	328
▪ Universitats, cultura i llengua	331
4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES	336
▪ Polítiques socials	336
▪ Administració pública i tributs	341
▪ Consum	349
▪ Seguretat ciutadana i justícia	350
4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ	351
CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ	353
5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL	355
5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	358
5.3. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ	359
ÍNDIX DE TAULES I GRÀFICS	363

■ CONSIDERACIONS GENERALS

CONSIDERACIONS GENERALS

L'Informe 2017 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 excepcional tant pels pitjors atemptats terroristes patits a Catalunya des de fa dècades com pels esdeveniments que han envoltat la convocatòria de l'1 d'octubre.

En el primer àmbit, el 17 d'agost Barcelona i Cambrils van ser testimonis d'un atemptat d'arrel gihadista que va provocar 17 morts i nombrosos ferits. La prevenció dels processos de radicalització i la coordinació policial davant fets tan greus com aquests han estat objecte d'un informe del Síndic presentat a finals d'any al Parlament, en què, entre d'altres, s'exigeix l'accés de ple dret de la Policia de la Generalitat als organismes estatals i internacionals de coordinació policial i el complet aclariment dels vincles entre el líder de la cèl·lula terrorista amb els serveis secrets de l'Estat.

En el segon àmbit, s'ha viscut una sotragada de país tant per la vulneració de la Constitució i altres lleis per part de la Generalitat de Catalunya com per la resposta del Govern de l'Estat a aquestes vulneracions; resposta que s'emmarca en una regressió de drets tan importants com els de reunió, expressió i manifestació. El Síndic ha advertit d'aquestes regressions des de fa anys i altres organismes internacionals, com el GRECO del Consell d'Europa, han fet notar les serioses llacunes que hi ha en la independència del poder judicial a Espanya.

La desproporcionada resposta penal als conflictes polítics, les presons preventives de dirigents socials i polítics, incloent-hi l'anterior adjunt general al Síndic, o els efectes en drets socials de la intervenció financera de la Generalitat i de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució són mostres febaents d'aquesta regressió. Alguns d'aquests fets, i en particular l'actuació policial l'1 d'octubre, han cridat l'atenció d'organismes europeus de supervisió dels drets humans, com ara el Consell d'Europa i les Nacions Unides, que han exigint que se n'ordini una investigació imparcial, encara pendent.

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, i 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. 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 30 de novembre de 2017 i que es pot consultar íntegrament en el web de la institució (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4893/Informe%20sobre%20els%20drets%20infant_2017.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 2017 i que també es pot consultar en el web de la institució (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4935/Informe%20MCPT_2017_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 6 de juliol de 2017 es va presentar al Parlament de Catalunya el segon informe anual d'avaluació de la Llei (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4584/Informe%20transparencia_17_cobertes.pdf). Altres

informes monogràfics es referencien més endavant.

En tot cas, l'informe recull una breu síntesi de les principals recomanacions de l'àrea d'infància i educació (apartat 3.1.4) i enumera les 47 visites a equipaments on hi ha persones privades de llibertat que s'han efectuat com a MCPT (apartat 3.5). També es fa una referència a l'activitat del Síndic en matèria de transparència, tant en el control del procediment administratiu com pel que fa més específicament a l'àmbit urbanístic (apartat 3.3.2).

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 2017 (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=221>).

Com s'ha apuntat més amunt, aquest informe recull l'activitat del Síndic de Greuges de Catalunya durant un any extremadament convuls en què el conflicte polític que afecta les institucions d'autogovern i la desobediència a interlocutòries i sentències del Tribunal Constitucional han culminat en l'aplicació per primer cop en la història de l'article 155 de la Constitució espanyola, la dissolució del Parlament de Catalunya per part del Govern espanyol, i la conseqüent convocatòria d'eleccions, i també la destitució en bloc del president i el consell executiu de la Generalitat i d'altres alts càrrecs del govern. Una acció que, cal no oblidar, havia estat precedida dos mesos abans per la intervenció absoluta dels comptes de la Generalitat per part del Ministeri d'Hisenda en contravenció de la sistemàtica de la Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària.

Així mateix, l'any acaba amb dos membres del govern destituït a la presó, altres membres d'aquell govern a l'estranger, i tots ells i una part de la Mesa del Parlament de Catalunya encausats per un delictes de rebel·lió davant del Tribunal Suprem. La situació de privació de llibertat com a mesura cautelar també afecta dos dirigents de la societat civil, en aquest cas acusats de sedició;

imputacions que també pesen sobre dos alts comandaments dels Mossos d'Esquadra, mentre s'investiguen altres persones.

No és matèria del Síndic de Greuges valorar les aspiracions polítiques que la societat i els partits vulguin defensar, per bé que, atès el grau de tensió a què es va arribar al voltant de l'1 d'octubre, el Síndic, en el marc competencial de la seva llei reguladora, es va oferir a les parts per facilitar el necessari diàleg polític. Encara ara, el Síndic insisteix que els conflictes polítics i institucionals s'han de solucionar mitjançant el diàleg, i que aquest diàleg és imprescindible per resoldre políticament –no penalment– la qüestió, per a la consecució de plenes llibertats i drets, per al restabliment de l'autogovern i per a la vertebració l'encaix de Catalunya, en l'horitzó del qual caldrà necessàriament atendre la demanda majoritària fins ara de consultar la societat catalana.

En canvi, sí que forma part de les nostres competències supervisar l'Administració en tot allò que afecti drets i llibertats de la ciutadania. En aquest context, dos dels informes monogràfics publicats enguany i bona part de l'activitat pública del Síndic a partir del mes de setembre s'han centrat en les afectacions a drets i llibertats fonamentals que està provocant la situació actual a Catalunya. És el cas de l'informe relatiu a retrocessos en drets i llibertats al Regne d'Espanya

(<http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4402/Informe%20retrocessos%20drets%20humans.pdf>) i de la síntesi d'actuacions al voltant de l'1 d'octubre (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4819/Informe%20sintesi%201octubre_catala.pdf). Aquestes actuacions i pronunciaments del Síndic també tenen un reflex en diversos apartats del capítol 3 d'aquest informe (apartats 3.5 i 3.8).

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 2017 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Enguany les actuacions de l'àmbit de les polítiques socials tornen a representar prop d'un terç del total de les rebudes a la institució, tot i que cal fer notar que per primer cop en molts anys les queixes en aquest àmbit no han arribat al 30% del total. Malgrat que es podria interpretar que el pitjor de la crisi socioeconòmica del darrer decenni ha quedat enrere, moltes famílies es continuen trobant en situacions de vulnerabilitat, cosa que al seu torn té un impacte directe sobre els serveis socials, la salut i l'educació públiques o l'accés a l'habitatge, entre d'altres.

En l'àmbit dels serveis socials, des de la perspectiva legislativa, s'ha de posar en relleu l'aprovació de dues disposicions que han de significar un avenç en la protecció de col·lectius especialment vulnerables.

En primer lloc, el 15 de setembre va entrar en vigor la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania. Aquesta llei crea i regula una nova prestació social, de naturalesa econòmica i percepció periòdica, i amb caràcter de dret subjectiu, que té com a finalitat assegurar els mínims d'una vida digna a les persones i a les famílies que es troben en situació de pobresa. La Llei, que ha de ser objecte de desplegament reglamentari en diversos aspectes, comporta canvis significatius en el règim de protecció i cobertura de necessitats bàsiques. Per aquest motiu, atesa la importància que pot tenir aquesta prestació des del punt de vista dels drets de les persones, el Síndic de Greuges ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment del procés d'implementació de la Llei i d'aquesta prestació.

En segon lloc, el Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica, norma que es va desplegar per mitjà de l'Ordre ETU/943/2017, de 6 d'octubre (BOE núm. 243, de 9 d'octubre). El reial decret esmentat preveu uns descomptes que han de fer les empreses comercialitzadores de referència de subministrament elèctric als consumidors en situació de vulnerabilitat econòmica, en funció del seu nivell d'ingressos i del

compliment de determinats requisits. Aquests descomptes oscil·len entre el 25% i el 40% de l'import de la potència i el consum i el 100% del cost de la factura. Aquesta nova regulació del bo social és objecte d'anàlisi per part del Síndic.

Malgrat l'avenç social que pot comportar aquesta legislació per als col·lectius més vulnerables, el Síndic no pot deixar d'expressar la seva preocupació en aquest informe sobre la possible sobrecàrrega de treball dels centres de serveis socials que pot comportar, pel que fa a l'augment de tràmits que hauran d'afrontar els professionals i també davant l'increment de les persones que accedeixen a la xarxa de serveis socials. La insuficient dotació de recursos davant les necessitats dels diversos col·lectius de persones desfavorides i els dèficits en la gestió de les prestacions i dels ajuts per part de les administracions implicades poden agreujar la situació.

Després de deu anys de vigència, la Llei de la dependència planteja reptes pel que fa al seguiment adequat de la situació de cada persona i de les prestacions de què disposa, la qual cosa resulta d'una importància creixent. A Catalunya no hi ha un model de seguiment, ni instruccions o protocols d'àmbit general que desenvolupin aquesta fase del procés d'atenció a les persones dependents. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies inicialment va manifestar que no ho considerava necessari, però recentment ha indicat que treballarà en aquesta qüestió amb els ens locals, amb els quals caldrà acordar la idoneïtat d'uns criteris comuns, i que també considera necessari el desenvolupament d'una eina informàtica compartida, iniciativa que s'inclourà en un proper pla estratègic.

Tant el Síndic com la immensa majoria d'ajuntaments consultats són del parer que cal reforçar les actuacions de seguiment per part de tots els serveis implicats, i també intensificar les visites i el contacte directe amb la persona dependent.

En l'àmbit del dret a la salut, l'Informe 2016 ja anunciava la preocupació del Síndic sobre la saturació d'alguns serveis d'urgència, situació a partir de la qual es va obrir una actuació d'ofici i es va iniciar un seguit de visites in situ, amb l'objectiu d'analitzar

l'estat de la qüestió i fer propostes de millora. Aquest any, s'han continuat rebent queixes de persones que han hagut d'acudir a un servei d'urgències hospitalàries i/o dels seus familiars, principalment per les hores que hi han de romandre i per les condicions en què ho han de fer, sovint en lliteres als passadissos del servei. A parer del Síndic, aquesta situació no només té afectacions en el gaudi del dret als millors estàndards de salut possibles, sinó que també vulnera el dret a la intimitat dels pacients. El Pla nacional d'urgències de Catalunya (PLANUC), presentat el mes d'abril de 2017, ha volgut ser la resposta a la necessària planificació i dimensionament dels serveis d'urgències, en un context d'envelliment de la població, tenint en compte també els factors preventius. El Síndic de Greuges farà un seguiment de l'aplicació del PLANUC en l'atenció a la urgència en general i als serveis d'urgències hospitalàries en particular.

També ha estat una constant en els darrers anys la recepció de queixes de persones que manifesten que no han rebut un tracte adequat quan han estat citades a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) perquè se'ls avaluï la seva capacitat laboral o que mostren la seva disconformitat amb l'actuació d'aquest organisme. Sovint, les queixes tenen origen en la discordança entre les expectatives de la persona de continuar en situació de baixa laboral i el resultat de l'avaluació mèdica quan determina la reincorporació al seu lloc de treball.

El Síndic no pot entrar a valorar ni a qüestionar els criteris mèdics que apliquen els metges avaluadors. Ara bé, sí que ha demanat, entre d'altres, que es facin extensius els drets de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària a l'organisme esmentat o que es tinguin en compte tots els informes mèdics que aportin les persones afectades dels especialistes que els hagin pogut tractar com un element més de valoració. Així mateix, per corregir les possibles actuacions conflictives dels professionals en l'atenció que presten als ciutadans, s'ha suggerit una formació específica d'aquests professionals en habilitats comunicatives i de tracte. El Síndic també entén que les restriccions a la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica a l'ICAM limiten de manera injustificada un dret dels pacients i ha

suggerit que es torni a permetre aquest acompanyament.

Un dels col·lectius més afectats per la crisi econòmica ha estat el dels joves en edat de treballar. Al Síndic s'han rebut nombroses queixes de persones joves a l'atur que no es podien acollir als beneficis del Programa de garantia juvenil, emparat per la Unió Europea, per haver treballat algunes hores durant els 30 dies anteriors a la sol·licitud. La legislació que dificultava aquest accés ha estat esmenada amb el Reial decret-llei 6/2016, de 23 de desembre, que ha modificat substancialment la complexitat del procés d'inscripció i el rigor dels requisits imposats, com ara no haver treballat durant els 30 dies anteriors a la sol·licitud ni haver rebut cap tipus de formació.

Tot i així, encara hi ha supòsits pendents de resolució, com ara el de les persones joves que treballen a temps parcial o en dies alterns, que queden fora del Programa de garantia juvenil, ja que, malgrat el curt període laboral, consten d'alta en la Seguretat Social, i també els joves estrangers majors de divuit anys extutelats que disposen de permís de residència, però no de treball, que poden inscriure's com a demandants d'ocupació, però no al Programa de garantia juvenil. Per això, el Síndic es va adreçar al Defensor del Poble, que va indicar que duria a terme les actuacions pertinents per contribuir a un funcionament millor i més eficaç del Sistema Nacional de Garantia Juvenil.

El dret a l'habitatge continua sent una preocupació del Síndic de Greuges, que ha continuat denunciant la manca d'un parc d'habitatge social suficient. Certament, l'actitud dels grans tenidors d'habitatges, i molt especialment de la SAREB, no ha afavorit l'assoliment d'acords de cessió dels habitatges desocupats en favor de l'Administració per destinar-los a garantir el dret a l'habitatge de les persones i els col·lectius més vulnerables.

Ara bé, les investigacions dutes a terme pel Síndic han permès constatar, no obstant això, que l'Administració ha fet un ús escàs del dret d'adquisició preferent i que, per tant, són pocs els habitatges adquirits per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i pels ajuntaments per aquesta via. El Síndic, en un informe de presentació

imminent al Parlament de Catalunya, reclama un major compromís de la SAREB i altres grans tenidors d'habitatge, i que les administracions reprenquin la promoció d'habitatge social, i també s'impulsin els mecanismes de coordinació i col·laboració entre la Generalitat i les administracions locals.

Pel que fa als drets dels infants i adolescents, una de les preocupacions d'enguany ha estat la lluita contra les desigualtats educatives, incloent-hi la segregació escolar. El Síndic reconeix que s'han adoptat algunes mesures per combatre la segregació escolar, especialment en la programació de l'oferta, però queden pendents de completar alguns reptes, com ara un nou decret d'admissió d'alumnat amb nous instruments o el Pacte contra la segregació escolar a Catalunya entre els agents educatius. En relació amb altres àmbits de la lluita contra la segregació escolar, com ara el de la no-difusió dels resultats per centres o el de les garanties de gratuïtat en l'escolarització als centres concertats, no hi ha avenços significatius.

Encara en l'àmbit de l'educació, el Síndic ha rebut algunes queixes sobre un suposat adoctrinament dels infants a les escoles catalanes, matèria sobre la qual està elaborant un informe monogràfic. Així i tot, cal destacar que el respecte a la pluralitat cultural i lingüística a Catalunya, en un equilibri que ha estat elogiat per organismes internacionals com ara el Consell d'Europa, és un tresor que cal preservar. Les queixes que arriben a la institució sobre qüestions lingüístiques continuen sent una fracció minúscula del total i és imprescindible mantenir la convivència ciutadana fora del debat partidista.

Finalment, resulta preocupant que nombroses lleis amb contingut de drets socials aprovades pel Parlament de Catalunya hagin estat objecte de recurs del Govern de l'Estat davant el Tribunal Constitucional i suspeses cautelarament per l'alt tribunal. És el cas, enguany, de la Llei de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial; de la Llei del llibre sisè del Codi civil de Catalunya, relatiu a les obligacions i els contractes; la Llei de voluntats digitals; la Llei de l'Agència de Protecció Social, i la Llei catalana contra el canvi climàtic.

TERRITORI I CONSUM

El sector de les polítiques territorials, incloent-hi qüestions com ara l'urbanisme o la protecció del medi ambient, ha representat enguany un 24% de les actuacions del Síndic de Greuges. Si ens fixem només en les queixes rebudes, aquest percentatge augmenta fins al 32% i se situa com l'àrea de la institució on han entrat més queixes noves enguany. No debades les agressions al territori que es denunciaven en l'informe de l'any passat continuen posant en risc el patrimoni natural del nostre país.

En l'àmbit del medi natural, sorolls i pudors són alguns dels motius de queixa més freqüents al Síndic de Greuges. En efecte, són nombroses les queixes rebudes per molèsties de sorolls ocasionades per festes, revetlles o concerts organitzats pels ajuntaments o en sales i equipaments municipals que no tenen les condicions d'aïllament adequades. També per activitats a l'aire lliure, particularment en festes majors, tal com han reflectit els informes monogràfics sobre aquesta matèria de 2016 i 2017. En aquests casos, el Síndic recorda als ajuntaments que s'ha d'analitzar l'impacte acústic dels esdeveniments que es fan per garantir que els espectacles públics i les activitats recreatives que es duen a terme als equipaments públics no vulnerin els drets de les persones veïnes.

D'altra banda, a Catalunya encara no hi ha una normativa reguladora de la contaminació odorífera, tot i que el Parlament de Catalunya va instar el Govern per mitjà de la Resolució 403/XI, de 14 de desembre de 2016, a incloure regulacions específiques per combatre els problemes d'olors en el marc de la futura llei de qualitat ambiental. Les queixes per pudors i molèsties per gasos, fums i emissions diverses s'enfoquen fent un èmfasi especial en la necessitat de garantir que el desenvolupament d'una activitat econòmica s'ha de fer amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superin els llindars raonables de tolerància.

En l'àmbit del consum, que enguany ha representat al voltant d'un 15% de les actuacions del Síndic, la institució manté la col·laboració amb companyies del sector

energètic, de telecomunicacions, de transports, d'abastament d'aigua i funeràries.

Els serveis públics de consum –i, en especial, l'Agència Catalana del Consum– són objecte de l'activitat supervisora del Síndic, que atén i investiga les queixes relatives a irregularitats en la seva actuació o a supòsits de mala administració.

La manca de resposta a les sol·licituds presentades a l'Agència Catalana del Consum o a les oficines municipals o comarcals d'informació al consumidor centren bona part de les queixes rebudes pel Síndic en aquest apartat. Aquesta institució recorda l'obligació de donar resposta a les persones, conscient que els serveis públics de consum reben en primera instància moltes demandes ciutadanes –d'informació, d'assessorament, d'orientació– i en temes molt diversos, sense que en molts casos disposin d'un dimensionament adequat de recursos personals, materials o econòmics.

En els darrers temps es pot constatar que les empreses de subministraments bàsics, telecomunicacions o transport són la font de moltes actuacions dels serveis públics de consum, ja que els serveis d'atenció al client d'aquestes grans empreses no sempre aposten per circuits i solucions àgils per a la tramitació dels expedients. Per això, el Síndic considera del tot necessari promoure i fomentar la mediació, l'arbitratge i els altres sistemes de solució extrajudicial de controvèrsies en l'àmbit del consum. En aquest sentit, és imprescindible una correcta transposició de les directives europees sobre l'arranjament alternatiu de diferències (ADR) que garanteixi el paper de les institucions públiques, com ara el Síndic de Greuges, en la salvaguarda de drets fonamentals.

D'altra banda, són diverses les queixes en què es posa de manifest un excés de facturació del servei de subministrament d'aigua que, generalment, està provocat per una fuga d'aigua a les instal·lacions interiors, per un funcionament incorrecte del comptador o per altres circumstàncies.

El disseny, el càlcul i l'aplicació de l'estructura tarifària de subministrament d'aigua penalitzen amb un preu superior el

consum més elevat per qüestió d'estalvi d'aigua. Tanmateix, si el consum elevat és fruit d'una fuga fortuïta, la penalització del consum perd sentit.

En síntesi, el Síndic considera que es tracta de modular l'import que s'ha d'assumir quan s'ha perdut l'aigua per una causa no atribuïble a la negligència de l'usuari.

Finalment, cal de tornar a fer esment del projecte Castor. El novembre del 2014 el Síndic va presentar al Parlament l'*Informe sobre el projecte Castor*, fruit de reunions amb col·legis professionals i plataformes d'afectats. En el decurs d'aquests anys el Síndic ha continuat fent-ne un seguiment i enguany s'han produït dos fets que han tornat a posar el projecte Castor a l'agenda.

En primer lloc, el passat mes de maig de 2017 es va fer públic l'informe emès pel Massachusetts Institute of Technology (MIT), amb relació a la plataforma de gas Castor, que posa de manifest que els terratrèmols van ser originats per la injecció de gas al magatzem subterrani, que va causar sismicitat en el sistema de la falla Amposta. En segon lloc, la sentència del Tribunal Constitucional del 21 de desembre de 2017 anul·la els articles 2.2, 4, 5 i 6 del Reial decret-llei 13/2014, inclosos, per tant, els que regulen la indemnització que es va pagar a Escal UGS, SL, i la forma en què es va repercutir en els consumidors, mitjançant el reconeixement a Enagás de drets de cobrament sobre el sistema gasista, que es repercuteixen periòdicament en els rebuts dels consumidors, segons es determina cada any per ordre ministerial. Ara cal exigir l'aplicació plena de la sentència i el rescabament dels drets afectats.

El Síndic continuarà actuant perquè els consumidors no es vegin penalitzats en les seves factures per un sobrecost fruit d'una mala gestió i contractació del Govern de l'Estat. Està treballant en un informe que posi de manifest que, a dia d'avui, hi ha indicis que porten a demanar una auditoria tècnica per poder dictaminar si l'actuació de l'empresa Escal va ser tècnicament correcta o no, i de nou s'ha posat en contacte amb diversos col·legis professionals i la Plataforma Ciutadana en Defensa de les Terres del Sénia.

TRANSPARÈNCIA I DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

Les queixes relatives a la bona administració han augmentat progressivament en els darrers tres anys i se situen actualment en prop del 20% de les iniciades enguany a la institució. Des del punt de vista qualitatiu, destaquen les relatives a transparència i accés a la informació pública.

El segon informe d'avaluació de la Llei de transparència i accés a la informació, presentat al Parlament el mes de juliol de 2017, posa de manifest avenços significatius en àmbits com ara el registre de grups d'interès. També les dades aportades per les administracions respecte del dret d'accés a la informació pública sembla que indiquen un increment més que notable de sol·licituds en relació amb el primer any de vigència de la Llei. Tanmateix, aquest major coneixement i exercici d'aquest dret ciutadà no hauria de fer oblidar la necessitat de portar a terme campanyes públiques de difusió per donar-lo a conèixer en tots els segments de la ciutadania.

L'informe, per tant, recorda el deure de resoldre expressament les sol·licituds d'accés a informació. Respecte dels portals de transparència, recorda que s'ha de publicar tota la informació que és rellevant per al ciutadà, i que els portals han de complir els paràmetres de qualitat que fixa la Llei. Finalment, en l'àmbit del govern obert, cal un esforç continuat de les administracions per avançar cap un model en què els ciutadans participin en la presa de decisions públiques i en l'elaboració de les normes.

Altres àmbits de treball del Síndic en l'àmbit de l'Administració pública han estat els canvis en el règim de responsabilitat patrimonial de l'Administració i les dificultats en algunes poblacions per a l'empadronament de persones que ocupen habitatges de manera irregular.

Pel que fa a la primera qüestió, l'entrada en vigor de la Llei bàsica 40/2015, de règim jurídic del sector públic, ha comportat una modificació substancial en el règim de responsabilitat de les societats públiques pels danys originats per la seva activitat. En concret, la Llei estableix que el règim de responsabilitat exigible a les entitats amb

forma jurídica privada i que actuen amb subjecció al dret privat és el de responsabilitat patrimonial que regula aquesta llei, encara que la responsabilitat s'exigeixi directament a l'entitat de dret privat o a l'entitat asseguradora de la seva responsabilitat. Consegüentment, el legislador ha optat per establir la subjecció plena de les entitats públiques amb forma societària al règim de responsabilitat patrimonial i superar els dubtes que, amb la legislació anterior, havia suscitat aquesta qüestió, i també ha optat per la unitat del règim de responsabilitat pels danys derivats del funcionament del serveis públics amb independència de l'opció de prestació –directa o indirecta– escollida per l'Administració.

Respecte de la segona qüestió, l'empadronament de persones ocupes, el Síndic no avala l'ocupació irregular, però recorda que la negativa a inscriure en el padró les persones que, efectivament, hi resideixen habitualment pel sol fet de no poder lliurar un títol d'ocupació no està fonamentada en criteris jurídics. La decisió sobre la inscripció s'ha de basar en la residència efectiva al domicili de l'alta i no en el dret a residir a l'habitatge. Aquest darrer cas implica jutjar qüestions de naturalesa privada que no són competència de l'Administració local. El padró és un registre administratiu en el qual consten els veïns del municipi i reflecteix el domicili on resideixen, amb independència dels drets que puguin correspondre al veí o no pel fet de residir-hi.

En l'àmbit tributari, s'han continuat rebent queixes en què es posen de manifest problemes relacionats amb la claredat de les informacions rebudes, amb el dret del contribuent a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries, amb la demora en la resolució de sol·licituds i recursos o amb la notificació de resolucions poc motivades. El Síndic ha destacat que una informació correcta per part de l'Administració i del seu personal és imprescindible per garantir un sistema tributari just que generi confiança i garanteixi la seguretat jurídica dels contribuents.

A més, el Síndic ha posat de manifest, almenys des de 2014, que no es pot exigir plusvàlua per a qualsevol transmissió d'un

bé immoble, i menys encara en els casos en què, com a conseqüència de la crisi econòmica, no s'ha produït un augment de valor dels terrenys o una plusvàlua per al subjecte passiu. Enguany, el Tribunal Constitucional ha anul·lat l'impost de la plusvàlua municipal per als supòsits en què no hi ha hagut un augment de valor del terreny i ha fet un manament exprés al legislador perquè, en la seva llibertat de configuració normativa, porti a terme les modificacions en la llei de l'impost que permetin determinar la manera de no sotmetre a tributació les situacions d'inexistència d'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.

LLIBERTATS I QUALITAT DEMOCRÀTICA

L'any 2017 hi ha hagut dues convocatòries a les urnes, i entre una i l'altra, l'aplicació a Catalunya de l'article 155 de la Constitució espanyola. La primera convocatòria, de caràcter referendari, es va celebrar l'1 d'octubre malgrat la suspensió pel Tribunal Constitucional de la llei del Parlament que volia donar-li cobertura, la qual posteriorment va ser declarada inconstitucional pel mateix Tribunal. L'actuació dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat per impedir la consulta ha generat nombroses queixes al Síndic. La desproporcionada resposta penal als conflictes polítics, incloses les presons preventives de dirigents socials i polítics, formen part igualment de les actuacions del Síndic de Greuges d'enguany. També hi ha hagut queixes relatives a l'ús de dades personals per configurar el cens d'aquesta consulta. La segona convocatòria, de caràcter electoral, la va fer el president del Govern espanyol després d'haver destituït el consell executiu de la Generalitat en aplicació abusiva de l'article 155. En aquest cas, les queixes tramitades a la institució s'han centrat en les dificultats del vot per correu i des de l'estranger.

Aquest informe també es fa ressò de les lleis 11/2014, de 20 d'octubre, i 17/2015, de 21 de juliol, que atorguen al Síndic de Greuges funcions específiques relatives a la defensa de drets i llibertats que puguin haver estat vulnerats per l'actuació de l'Administració o per empreses que prestin serveis d'interès

general o universal en matèria de no-discriminació de les persones LGTBI, la primera, i d'igualtat entre dones i homes, la segona. Ambdues lleis promouen que el Síndic signi convenis de col·laboració amb l'Administració, cosa que es va fer amb el Departament de Treball, Benestar i Famílies l'any 2016 i que enguany s'ha formalitzat amb l'Institut Català de les Dones.

En aquest context, resulta incomprensible que el Projecte de llei per a la igualtat de tracte i la no-discriminació, la tercera pota d'aquest arsenal legislatiu per a la igualtat real de totes les persones, ometi la referència garantista a la figura del Síndic. Així es va traslladar al seu dia tant al departament que l'impulsava com en seu parlamentària. El final abrupte de la legislatura ha fet que el projecte decaigui, però s'està en espera que el nou govern que surti de les eleccions del 21 de desembre en traslladi una versió millorada tècnicament que doni un paper clau al Síndic en la defensa de la igualtat de drets com correspon al seu manament estatutari.

En matèria d'igualtat entre dones i homes, enguany cal destacar l'actuació d'ofici iniciada per investigar si es respecta el principi de paritat en els càrrecs electes i òrgans directius de les institucions catalanes. De la informació obtinguda, se'n desprèn que la paritat home-dona en els càrrecs electes, obligatòria a les llistes electorals, desapareix progressivament als llocs de responsabilitat política de més rellevància. Així, per exemple, el Parlament de Catalunya escollit el 2015 tenia un nivell acceptable de paritat, però això no es va traduir en un consell executiu paritari. Al contrari, en el moment de la seva destitució, el consell executiu estava integrat per nou homes i quatre dones. Val a dir que l'elecció de la nova Mesa del Parlament fruit de les eleccions del 21 de desembre de 2017, amb sis homes i una dona, suposa una regressió en termes de paritat d'homes i dones en òrgans representatius.

Així mateix, malgrat l'augment constant de dones en l'àmbit municipal (regidores i alcaldesses), els ajuntaments, amb caràcter general, continuen lluny de ser paritaris, situació que s'agreuja en els governs locals de segon nivell (diputacions i consells comarcals). En aquest sentit, és especialment greu la situació de manca de diputades provincials a les diputacions de Tarragona i Girona.

Tampoc no és exemplar la situació de les institucions estatutàries, particularment pel que fa als òrgans col·legiats escollits políticament, particularment el Consell de Garanties Estatutàries, on la presència de dones entre els càrrecs electes és absolutament testimonial, com ho ha estat històricament a la Sindicatura de Comptes. La situació millora, no obstant això, pel que fa als alts càrrecs d'aquestes institucions.

En l'àmbit de la seguretat ciutadana, la major part de queixes rebudes són per la desproporció en les intervencions de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil envers ciutadans que esperaven pacíficament davant els punts de votació, i també per les actuacions violentes a l'hora d'entrar-hi i decomissar el material electoral, amb ferits de gravetat, i per les consegüents destrosses causades als centres.

En l'àmbit penitenciari, cal fer esment del tancament de la presó Model de Barcelona, en el sentit de garantir els drets adquirits dels interns que s'han traslladat a altres centres, millorar l'accessibilitat de les famílies a aquests centres i no oblidar que la capital de Catalunya ha d'assumir al més aviat possible la seva quota de responsabilitat en matèria d'equipaments penitenciaris. Així mateix, cal continuar insistint en la necessitat de generalitzar la instal·lació de càmeres d'enregistrament d'imatges als patis dels departaments de sancionats i en totes les dependències on es puguin veure conculcats els drets dels interns, i també millorar la intervenció i el seguiment de les persones que es troben en primer grau penitenciari.

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 a la Comissió del Síndic. Enguany, s'han elaborat i registrat en seu parlamentària set informes extraordinaris:

- *I Informe sobre l'aplicació de la Convenció de drets de la infància*
- *Informe sobre el dret a la convivència*
- *Dos anys de vigència de la Llei 11/2014 pels drets LGTBI: les actuacions del Síndic*
- *Retrocessos en matèria de drets humans: llibertat d'expressió dels càrrecs electes i separació de poders al Regne d'Espanya*
- *Informe sobre la seguretat privada a Catalunya i les bones pràctiques*
- *Síntesi de les actuacions del Síndic al voltant de l'1-O*
- *Prevenició de la radicalització i el terrorisme a Catalunya*

Els primers quatre informes d'aquesta llista s'han debatut en seu parlamentària, però la dissolució del Parlament a finals del mes d'octubre, i també el clima polític els mesos anteriors, han propiciat que al segon semestre d'enguany no s'hagin pogut tractar ni els tres darrers monogràfics ni l'informe anual relatiu a la transparència i l'accés a la informació.

En qualsevol cas, 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

El Síndic de Greuges de Catalunya 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 el llindar de les 10.000 queixes rebudes a la institució i que se n'han tramitat més de 16.000. S'ha igualat la xifra rècord d'actuacions d'ofici assolida l'any passat (281) i, comptant les consultes formulades, s'han

tramitat més de 26.000 expedients. Atès que moltes queixes tenen caràcter col·lectiu, les persones afectades per aquestes actuacions han estat 60.500, cosa que representa més del doble que l'any anterior.

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 l'escapament de la cúpula del Govern de la Generalitat durant els darrers dos mesos de l'any ha alentit la tramesa de respostes, sobretot d'acceptació (o no) de les resolucions del Síndic.

En aquest punt, resulta positiu que el percentatge de resolucions acceptades pel destinatari de manera total o parcial superi el 98% de les emeses per aquesta institució. De fet, només l'1,6% de les resolucions han estat rebutjades per l'Administració, mentre que en un altre 22,2% 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, a principis de 2017 es va implantar la seu electrònica del Síndic, amb el propòsit d'agilitar les comunicacions amb la ciutadania i amb totes les administracions. En aquests mesos s'hi han fet prop de 600 tràmits i més de 3.000 consultes d'assentaments, xifres que s'espera que augmentin en els propers anys, a mesura que aquesta eina sigui més i millor coneguda.

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. Així, durant el 2017, el servei territorial d'atenció a les persones ha efectuat 144 desplaçaments i ha visitat 115 municipis diferents. Això suposa 31 desplaçaments i 10 localitats més que l'any 2016. 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 enguany s'han tramitat més de 7.000 queixes i actuacions d'ofici relatives al món local, un 45% del total de la institució. Així doncs, s'han signat set nous convenis de supervisió (Sitges, Caldes de Montbui, Olèrdola, Santa Perpètua de Mogoda, Manresa, Castellbisbal i Òdena) fins arribar als 33 convenis vigents.

A la vegada, és voluntat de la institució continuar treballant colze a colze amb tots els actors rellevants, incloent-hi els síndics locals, els defensors autonòmics i el Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans.

En aquest punt, cal assenyalar que el mes de novembre va tenir lloc la reunió constitutiva de la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, promoguda pel Síndic de Greuges i amb participació de síndics municipals, universitaris i d'empreses que presten serveis d'interès general o universal. Aquesta xarxa té per vocació la formació i l'intercanvi d'experiències entre institucions catalanes de defensa de drets en temes d'interès comú per garantir una bona atenció dels drets de tothom.

Així mateix, per resolució del Síndic de 23 de maig de 2017, s'ha creat, en col·laboració amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya, l'Estructura Catalana de Drets Humans, inspirada en els Principis de París de l'ONU de 1991. El mes de setembre l'Estructura va rebre l'encàrrec del govern d'elaborar un pla de drets humans de Catalunya, que s'ha posat en marxa a finals de novembre amb el nomenament, després d'una convocatòria pública, del seu consell assessor, integrat per 20 persones i entitats vinculades a diferents àmbits 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 2017

A continuació es presenten algunes de les dades de l'activitat funcional del Síndic de Greuges per al 2017. Aquestes xifres expliquen de manera sintètica una realitat molt més complexa i rica amb l'objectiu de facilitar-ne la interpretació.

Les xifres recullen els resultats de les actuacions rebudes i iniciades entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2017. També s'indiquen les actuacions tramitades al llarg de l'any, és a dir, totes les que s'han treballat durant l'exercici d'enguany amb independència de quan es van iniciar.

Un cop més, i per tercer any consecutiu, l'any 2017 s'han superat les 10.000 queixes iniciades, cosa que en representa 150 més que l'any anterior. S'ha igualat el rècord històric d'actuacions d'ofici endegades per la institució (281). En canvi, les consultes, que havien estat més de 10.000 l'any passat, s'han quedat enguany en prop de 9.000, cosa que ha fet que el total

d'expedients iniciats durant 2017 hagi estat inferior al de l'any 2016.

L'any 2017, per tercer any consecutiu, s'han superat les 10.000 queixes iniciades

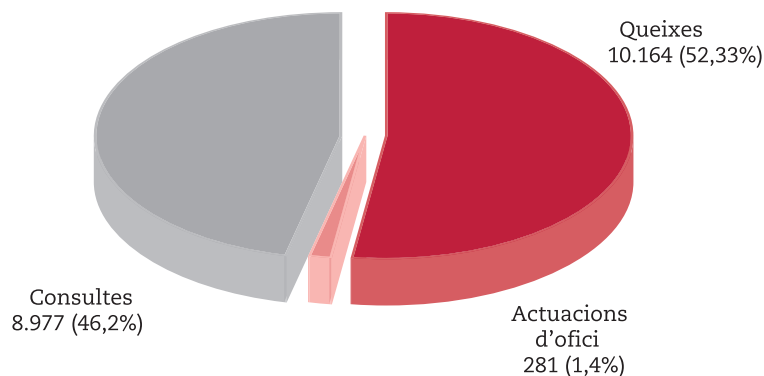
Les dades que es presenten reflecteixen amb claredat dos fenòmens que ja s'entreveïen en l'Informe de 2016. D'una banda, l'impacte que la crisi econòmica i social ha tingut en l'afebliment estructural dels drets socials. De l'altra, que la incipient sortida d'aquesta crisi i el consegüent increment de l'activitat econòmica estan incidint negativament en l'àmbit del medi ambient, particularment pel que fa a la contaminació acústica i la sostenibilitat del territori, amb un repunt d'activitat urbanística que podria ser especulativa.

1. Actuacions del Síndic iniciades el 2017

	N	%
■ Queixes	10.164	52,33
■ Actuacions d'ofici	281	1,45
■ Consultes	8.977	46,22
Total	19.422	100

2. Actuacions tramitades el 2017

	N	%
Queixes	16.415	63,01
Actuacions d'ofici	659	2,53
Consultes	8.977	34,46
Total	26.051	100



2.1. DADES PER MATÈRIA

Per primer cop en un decenni, les queixes en l'àmbit de les polítiques territorials superen –lleugerament– les rebudes en l'àmbit social. Certament, el nombre d'actuacions d'ofici iniciades en l'àmbit social i, sobretot, les consultes rebudes durant aquest any en aquest àmbit fan que les actuacions globals del Síndic continuïn corresponent majoritàriament a l'àrea de les polítiques socials, fins arribar al 29% del total d'actuacions iniciades l'any 2017. També és cert que aquest percentatge és inferior al que havien representat les polítiques socials com a activitat del Síndic en els darrers anys. Pel que fa només a queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic, la igualtat entre polítiques socials i territorials és pràcticament absoluta. Fa només tres anys, les queixes i actuacions d'ofici sobre polítiques territorials representaven el 17% de les iniciades a la institució. Enguany, aquesta xifra ha augmentat en 10 punts percentuals. Per tant, sembla que, tot i que han minvat, els efectes de la crisi social encara són evidents, i que, alhora, la

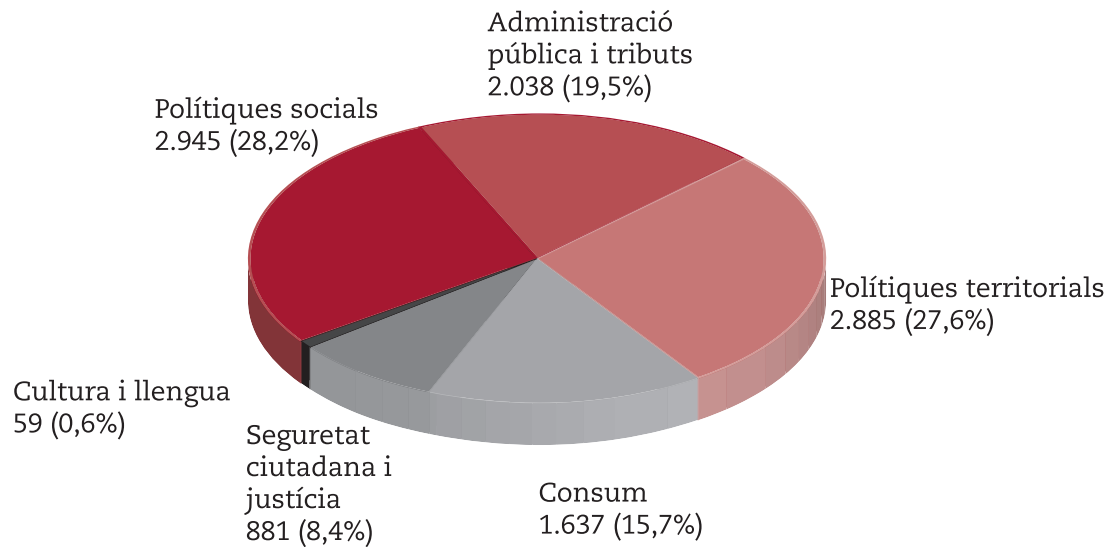
revitalització econòmica d'alguns sectors genera riscos potencials per als drets individuals i col·lectius sobre els quals caldrà estar molt amatent en els propers anys.

Per primer cop les actuacions del Síndic l'any 2017 en l'àmbit de les polítiques territorials igualen les de polítiques socials

D'altra banda, després de diversos exercicis d'augment continuat (des del 5% fa vuit anys fins superar el 20% els anys 2014 i 2015), les queixes relatives a l'àmbit del consum s'han situat un cop més al voltant del 16% del total de la institució. En canvi, per tercer any consecutiu augmenten les queixes i actuacions d'ofici relatives a procediment administratiu i tributs, i també a seguretat ciutadana i justícia, mentre que les queixes en l'àmbit de la cultura i la llengua continuen sent molt escasses.

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.075	33,3	3.115	31,3	3.329	30,7	3.486	33,9	2.945	28,2
Educació i recerca	734	7,9	685	6,9	587	5,4	1.081	10,5	641	6,1
Infància i adolescència	560	6,1	674	6,8	925	8,5	704	6,8	632	6,1
Salut	394	4,3	628	6,3	747	6,9	814	7,9	696	6,7
Serveis socials	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5	745	7,2	643	6,2
Treball i pensions	288	3,1	174	1,7	135	1,2	91	0,9	112	1,1
Discriminació	-	0,0	6	0,1	14	0,1	51	0,5	221	2,1
Administració pública i tributs	3.287	35,6	2.302	23,1	1.809	16,7	1.894	18,4	2.038	19,5
Administració pública i drets	2.704	29,3	1.828	18,4	1.383	12,7	1.443	14,0	1.460	14,0
Tributs	583	6,3	474	4,8	426	3,9	451	4,4	578	5,5
Polítiques territorials	1.207	13,1	1.701	17,1	2.395	22,1	2.370	23,0	2.885	27,6
Medi ambient	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5	824	8,0	813	7,8
Urbanisme, mobilitat i habitatge	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6	1.546	15,0	2.072	19,8
Consum	1.023	11,1	2.210	22,2	2.651	24,4	1.778	17,3	1.637	15,7
Seguretat ciutadana i justícia	608	6,6	593	6,0	614	5,7	709	6,9	881	8,4
Cultura i llengua	43	0,5	34	0,3	54	0,5	57	0,6	59	0,6
Total	9.243	100	9.955	100	10.852	100	10.294	100	10.445	100



4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de polítiques socials

4.1. Educació i recerca	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Preinscripció a l'educació i centres	299	25,9	202	33,9	9	20,0	88	17,1
Organització i planificació del sistema escolar	162	14,0	92	15,4	23	51,1	47	9,1
Drets i deures dels alumnes	145	12,6	64	10,7	3	6,7	78	15,2
Estudis universitaris i recerca	131	11,3	49	8,2	3	6,7	79	15,4
Beques i ajuts	125	10,8	64	10,7	3	6,7	58	11,3
Necessitats educatives especials	99	8,6	50	8,4	1	2,2	48	9,3
Assetjament escolar	83	7,2	30	5,0	1	2,2	52	10,1
Altres ensenyaments	47	4,1	24	4,0	1	2,2	22	4,3
Professors	15	1,3	6	1,0	1	2,2	8	1,6
Altres	49	4,2	15	2,5	-	0,0	34	6,6
Total	1.155	100	596	100	45	100	514	100

4.2. Infància i adolescència	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Drets de les famílies. Subvencions i ajuts	180	16,0	128	23,1	2	2,5	50	10,1
Problemes en les relacions familiars	380	33,7	137	24,8	36	45,6	207	41,8
Problemes de salut i/o de discapacitat en l'infant	213	18,9	148	26,8	6	7,6	59	11,9
Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	76	6,7	29	5,2	1	1,3	46	9,3
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	115	10,2	45	8,1	8	10,1	62	12,5
Acolliment familiar i adopcions	27	2,4	13	2,4	2	2,5	12	2,4
Centres de menors	68	6,0	34	6,1	16	20,3	18	3,6
Menors immigrants no acompanyats	7	0,6	3	0,5	3	3,8	1	0,2
Altres	61	5,4	16	2,9	5	6,3	40	8,1
Total	1.127	100	553	100	79	100	495	100

4.3. Salut	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Disconformitat amb el tracte rebut pel pacient	416	30,5	196	28,4	-	0,0	220	33,0
Gestió dels recursos sanitaris (listes d'espera, tancament de CAP, reducció de personal)	378	27,8	277	40,1	2	33,3	99	14,9
Disconformitat amb el diagnòstic i el tractament de la malaltia	238	17,5	102	14,8	2	33,3	134	20,1
Prestacions sanitàries	157	11,5	86	12,5	2	33,3	69	10,4
Dret a l'historial mèdic i testament vital	83	6,1	5	0,7	-	0,0	78	11,7
Salut mental	67	4,9	23	3,3	-	0,0	44	6,6
Altres	23	1,7	1	0,1	-	0,0	22	3,3
Total	1.362	100	690	100	6	100	666	100

4.4. Serveis socials	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Inclusió social (renda mínima d'inserció i prestacions no contributives)	502	37,6	203	32,3	8	53,3	291	42,0
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	459	34,4	233	37,1	1	6,7	225	32,5
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	346	25,9	180	28,7	6	40,0	160	23,1
Sense llar	29	2,2	12	1,9	-	-	17	2,5
Persones amb addiccions	-	-	-	0,0	-	-	-	-
Total	1.336	100	628	100	15	100	693	100

4.5. Treball i pensions	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Prestació d'atur	188	47,4	57	52,3	-	-	131	46,0
Inserció laboral	104	26,2	35	32,1	2	66,7	67	23,5
Pensió de jubilació	70	17,6	11	10,1	1	33,3	58	20,4
Incapacitat laboral	27	6,8	5	4,6	-	-	22	7,7
Expedients reguladors d'ocupació	2	0,5	1	0,9	-	-	1	0,4
Altres	6	1,5	-	0,0	-	-	6	2,1
Total	397	100	109	100	3	100	285	100

4.6. Discriminació	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Igualtat de gènere	154	60,2	132	63,8	4	28,6	18	51,4
Discriminacions socials o ideològiques	49	19,1	44	21,3	3	21,4	2	5,7
Discriminació per orientació sexual	26	10,2	13	6,3	7	50,0	6	17,1
Discriminació racial	16	6,3	7	3,4	-	-	9	25,7
Afers religiosos	11	4,3	11	5,3	-	-	-	-
Total	256	100	207	100	14	100	35	100

5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit d'administració pública i tributs

5.1. Administració pública	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Procediment sancionador i expropiació forçosa	645	23,9	330	22,8	2	15,4	313	25,2
Participació ciutadana, política i règim electoral	607	22,5	418	28,9	3	23,1	186	15,0
Procediment administratiu	541	20	196	13,5	2	15,4	343	27,6
Funció pública	406	15	228	15,8	3	23,1	175	14,1
Responsabilitat patrimonial	175	6,5	94	6,5	-	-	81	6,5
Autoritzacions i concessions	94	3,5	39	2,7	-	-	55	4,4
Patrimoni de l'Administració	94	3,5	59	4,1	-	-	35	2,8
Transparència	65	2,4	42	2,9	-	-	23	1,9
Contractació administrativa	56	2,1	29	2,0	3	23,1	24	1,9
Subvencions i ajuts	19	0,7	12	0,8	-	-	7	0,6
Total	2.702	100	1.447	100	13	100	1.242	100

5.2. Tributs	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Tributs locals	644	67,1	432	75,4	3	60	209	54,7
Tributs estatals	225	23,4	86	15,0	1	20	138	36,1
Tributs autonòmics	91	9,5	55	9,6	1	20	35	9,2
Total	960	100	573	100	5	100	382	100

6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit del consum

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Electricitat	789	21,5	466	28,7	4	36,4	319	15,7
Telefonia	639	17,4	331	20,4	1	9,1	307	15,1
Transports	559	15,2	458	28,2	5	45,5	96	4,7
Aigua	242	6,6	133	8,2	-	-	109	5,4
Gas	181	4,9	106	6,5	-	-	75	3,7
Administració defensa de consumidors	113	3,1	57	3,5	-	-	56	2,8
Altres	1.146	31,2	75	4,6	1	9,1	1.070	52,7
Total	3.669	100	1.626	100	11	100	2.032	100

7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de polítiques territorials

7.1. Medi ambient	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	657	53,5	421	52,1	3	60	233	56,3
Gestió de residus	237	19,3	161	19,9	2	40	74	17,9
Molèsties o maltractaments d'animals	191	15,6	132	16,3	-	-	59	14,3
Llicències d'activitats	93	7,6	60	7,4	-	-	33	8,0
Arbrat i jardineria pública	49	4,0	34	4,2	-	-	15	3,6
Altres	0	0,0	-	-	-	-	-	-
Total	1.227	100	808	100	5	100	414	100

7.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Planejament i execució urbanística	1.253	46,3	1.160	56,6	18	75,0	75	11,8
Mobilitat	328	12,1	247	12,1	2	8,3	79	12,4
Disciplina urbanística i inspecció	411	15,2	302	14,7	1	4,2	108	17,0
Subvencions i ajuts a l'habitatge (renda bàsica d'emancipació)	175	6,5	95	4,6	-	0,0	80	12,6
Accés i adquisició d'habitatges	324	12,0	155	7,6	3	12,5	166	26,1
Conservació i manteniment d'habitatges	113	4,2	50	2,4	-	-	63	9,9
Desnonaments	63	2,3	29	1,4	-	-	34	5,3
Altres	41	1,5	10	0,5	-	-	31	4,9
Total	2.708	100	2.048	100	24	100	636	100

8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

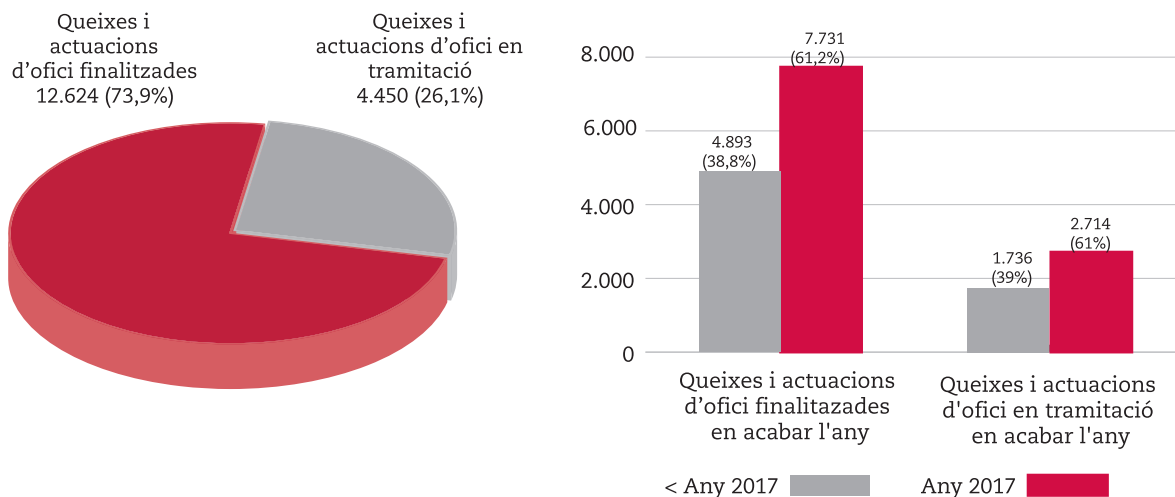
	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Serveis penitenciaris	625	41,7	483	58,7	13	22,4	129	20,8
Administració de justícia	509	33,9	143	17,4	5	8,6	361	58,3
Actuació de les forces de seguretat	366	24,4	197	23,9	40	69,0	129	20,8
Total	1.500	100	823	100	58	100	619	100

9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de cultura i llengua

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	36	32,1	17	30,4	-	-	19	35,8
Vulneració en l'ús dels drets dels catalanoparlants	29	25,9	20	35,7	3	100	6	11,3
Vulneració en l'ús dels drets dels castellanoparlants	20	17,9	12	21,4	-	-	8	15,1
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres	27	24,1	7	12,5	-	-	20	37,7
Total	112	100	56	100	3	100	53	100

2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2017



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

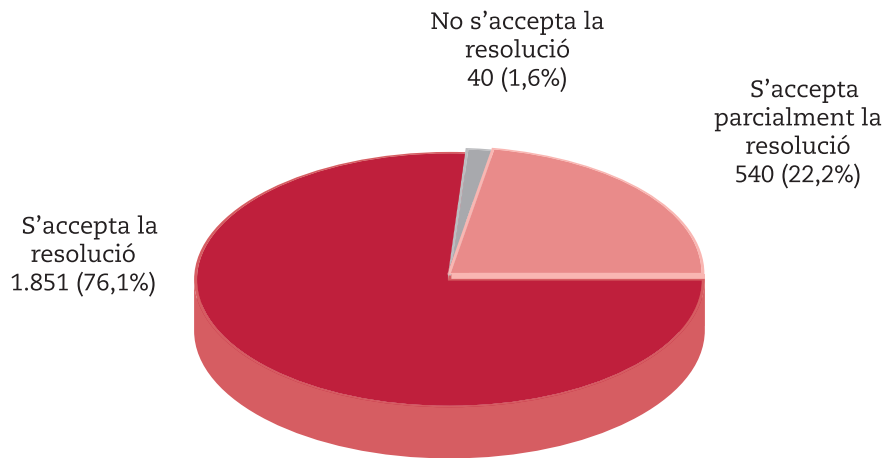
	< 2017	2017	Total	%
Obertura de la queixa	-	418	418	9,4
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	5	127	132	3,0
Pendent de rebre informació de l'Administració	201	1.095	1.296	29,1
Pendent de resoldre pel Síndic	84	438	522	11,7
Pendent d'acceptació per l'Administració	1.314	452	1.766	39,7
Pendent de finalització pel Síndic	132	184	316	7,1
Total	1.736	2.714	4.450	100

El nombre de casos en què l'Administració o l'empresa destinatària de la queixa accepta de manera total o parcial els suggeriments que el Síndic li formula és molt elevat. De tots els casos en què el Síndic ha tancat amb una recomanació o més, en un 98,6% s'han acceptat totalment o parcial. Aquest alt grau d'acceptació dona compte de la bona col·laboració entre el Síndic i les administracions i empreses supervisades. Com a dada negativa, però, ha augmentat el nombre de resolucions

que s'accepten només parcialment (del 15% al 22%), cosa que fa que el percentatge d'acceptacions plenes de les resolucions del Síndic hagi baixat fins al 76%.

Malgrat que es tracta d'un percentatge encara força elevat, aquesta regressió resulta preocupant pel que suposa de desviació, encara que sigui parcial, de les recomanacions del Síndic, que sempre es basen en el rigor de l'anàlisi i en la defensa dels drets.

12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2017



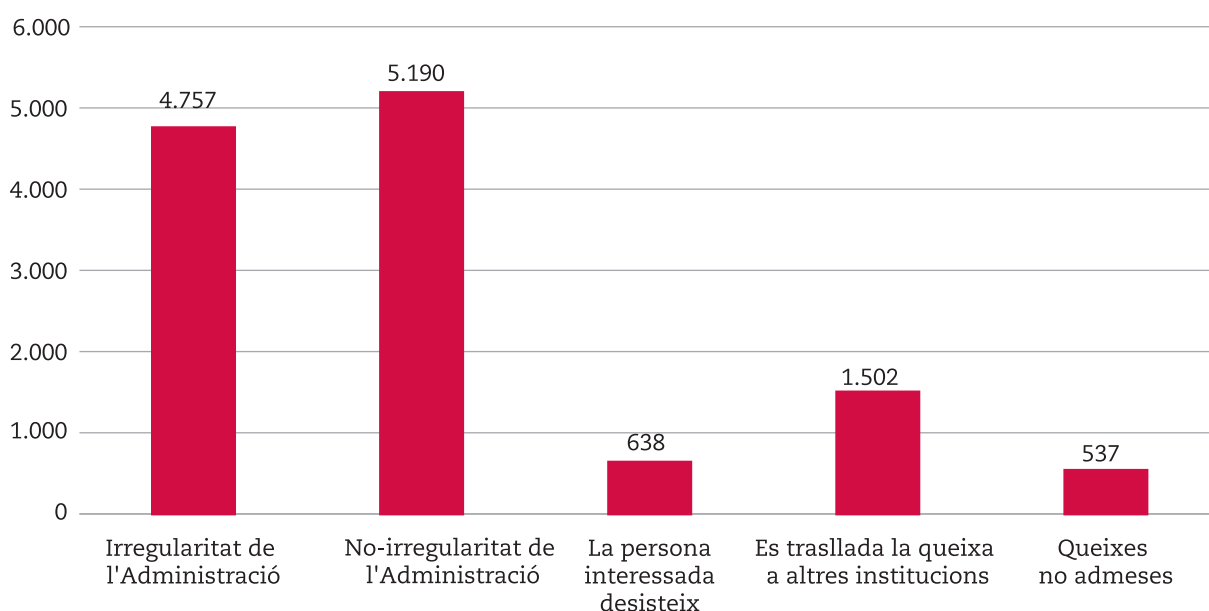
En un 98,3% dels casos els suggeriments del Síndic han estat acceptats totalment o parcial

No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten a concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes (4,3%) no es poden admetre per algun dels supòsits que preveu la Llei. De les que s'admeten, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha hagut alguna irregularitat o no en l'actuació de l'Administració o empresa. De fet, en un 41,1% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades durant l'any 2017, després de la investigació, no s'ha apreciat cap

irregularitat en l'actuació de l'Administració. En un percentatge també limitat, un 5,1%, s'ha produït un desistiment de la persona interessada, i en un altre 11,9% la queixa ha estat traslladada a altres organismes, com ara el Defensor del Poble, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya o la Fiscalia. A més, cal subratllar que, tal com reflecteix la taula 14, prop de la meitat de les queixes no finalitzen amb una resolució formal perquè es resolen a favor del particular durant la seva tramitació, normalment gràcies a la intervenció del Síndic.

13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2017	2017	Total	%
Irregularitat de l'Administració	2.974	1.783	4.757	37,7
No-irregularitat de l'Administració	1.724	3.466	5.190	41,1
La persona interessada desisteix	102	536	638	5,1
Es trasllada la queixa a altres institucions	42	1.460	1.502	11,9
Queixes no admeses	51	486	537	4,3
Total	4.893	7.731	12.624	100



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

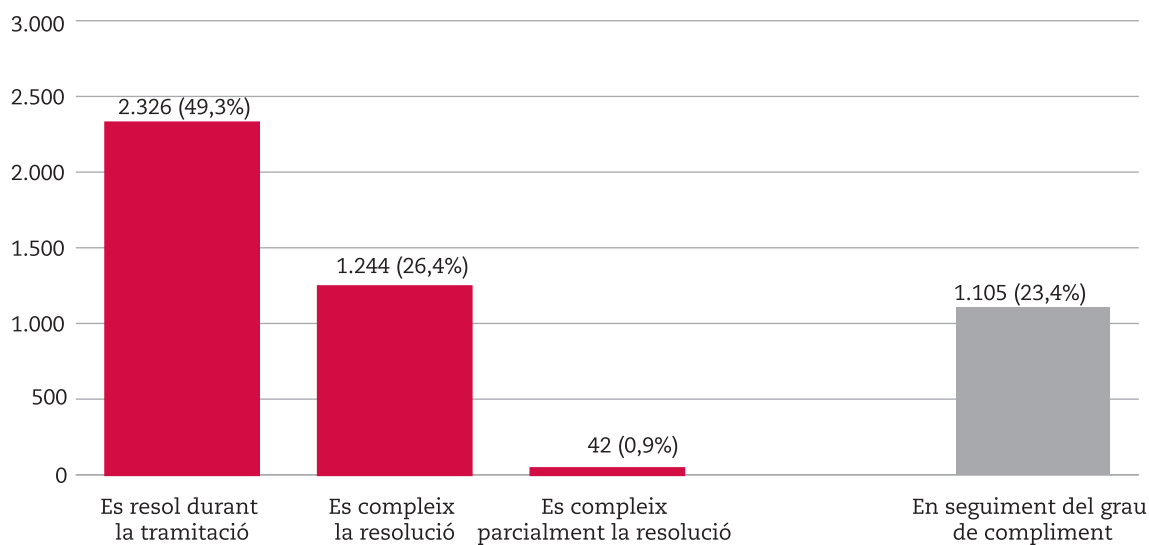
En data 31 de desembre de 2017, hi ha 4.717 casos en els quals s'ha emès resolució. D'aquests, un 23,4% encara està en seguiment per verificar-ne el compliment. Dels casos dels quals ja s'ha finalitzat el seguiment, cal subratllar que en cap cas s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. En

prop de la meitat dels supòsits, el problema es va resoldre entre el moment en què l'Administració o empresa van tenir coneixement que el Síndic iniciava la investigació i abans que s'arribés a emetre una resolució. En la resta de supòsits (27,5%), s'ha verificat el compliment en els mesos subsegüents a l'acceptació de la resolució. Cal destacar que només en un 0,9% dels casos les resolucions s'han complert parcialment: per tant, les resolucions plenament complertes han estat la regla.

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

14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2017

	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	%
Polítiques socials	721	34,0	732	34,5	31	1,5	-	-	636	30,0	2.120	100
Educació i recerca	126	16,5	367	48,2	17	2,2	-	-	252	33,1	762	100
Infància i adolescència	120	25,2	140	29,4	12	2,5	-	-	205	43,0	477	100
Salut	298	69,3	97	22,6	-	-	-	-	35	8,1	430	100
Serveis socials	156	48,1	124	38,3	2	0,6	-	-	42	13,0	324	100
Treball i pensions	11	91,7	1	8,3	-	-	-	-	0	0,0	12	100
Discriminació	10	8,7	3	2,6	-	-	-	-	102	88,7	115	100
Administració pública i tributs	464	54,1	160	18,7	6	0,7	-	-	227	26,5	857	100
Administració pública	332	49,6	128	19,1	6	0,9	-	-	204	30,4	670	100
Tributs	132	70,6	32	17,1	-	0,0	-	-	23	12,3	187	100
Polítiques territorials	494	50,3	301	30,6	5	0,5	-	-	183	18,6	983	100
Medi ambient	200	46,5	125	29,1	3	0,7	-	-	102	23,7	430	100
Urbanisme i habitatge	294	53,2	176	31,8	2	0,4	-	-	81	14,6	553	100
Consum	520	90,1	31	5,4	-	-	-	-	26	4,5	577	100
Seguretat ciutadana i justícia	109	71,7	16	10,5	-	-	-	-	27	17,8	152	100
Cultura i llengua	18	64,3	4	14,3	-	-	-	-	6	21,4	28	100
Total	2.326	49,3	1.244	26,4	42	0,9	0	0	1.105	23,4	4.717	100



15. Evolució de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici durant el període 2010-2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
En tramitació	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450
Finalitzades	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624
Total	10.639	12.969	13.452	14.354	15.343	17.530	18.079	17.074

16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2017

	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	60.505
Nombre de persones afectades en les consultes	8.977
Total	69.482

2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

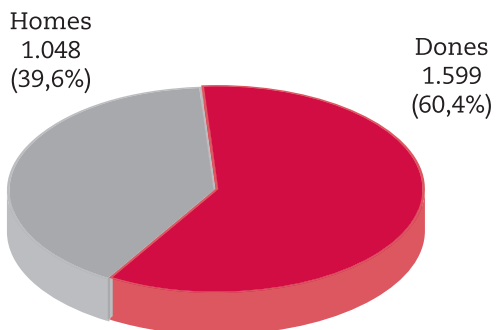
Un 95% de les queixes al Síndic de Greuges durant l'any 2017 han estat presentades per persones físiques. D'entre aquestes, les queixes han estat promogudes indistintament per dones i homes (la diferència a favor d'aquest darrer grup és molt petita -1,4 punts-, però ha augmentat respecte a l'any anterior). Aquesta paritat general presenta, però, biaixos significatius per matèries. Així, com en anys anteriors, les dones han promogut més del 60% de les queixes de matèria

social (més del 65% en l'àmbit d'educació i infància i prop del 80% en l'àmbit de la discriminació), mentre que les queixes de l'àmbit de seguretat ciutadana (77%) i de cultura i llengua (69%) són marcadament masculines.

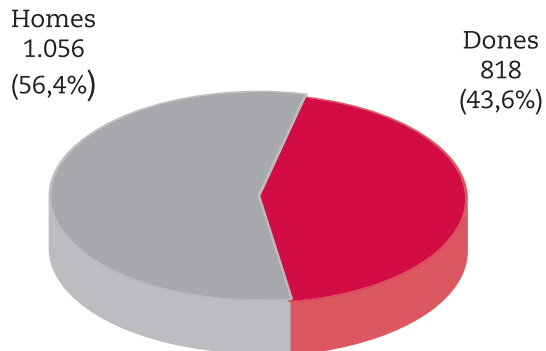
Pel que fa a la llengua en què es presenten les queixes al Síndic, es manté la mateixa distribució que altres anys, amb una relació de 70/30 a favor del català respecte del castellà.

17. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

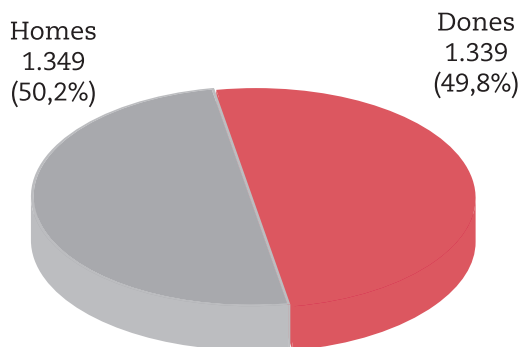
Polítiques socials



Administració pública i tributs



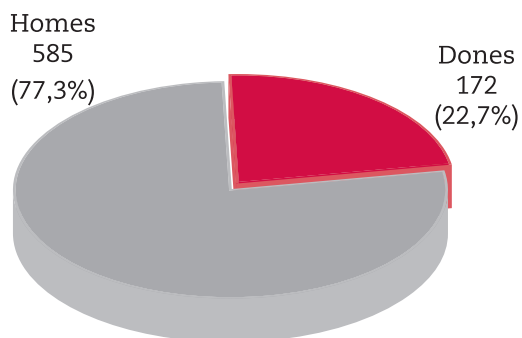
Polítiques territorials



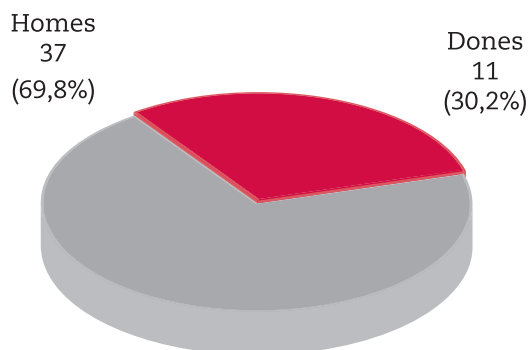
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



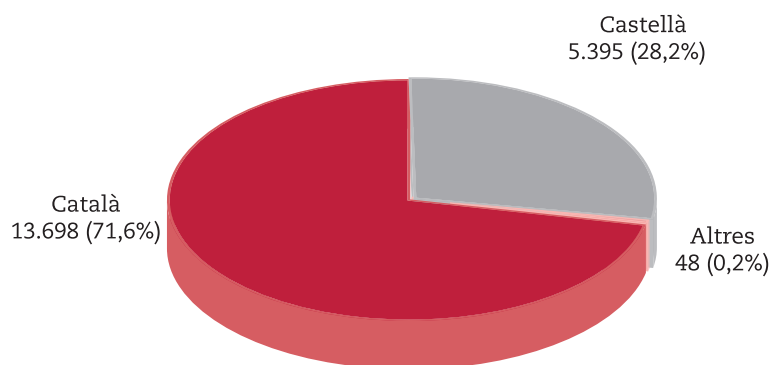
■ Dones
■ Homes

18. Queixes iniciades durant el 2017 per gènere

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1.599	60,4	1.048	39,6	2.647	100
Educació i recerca	374	66,4	189	33,6	563	100
Infància i adolescència	358	66,2	183	33,8	541	100
Salut	354	51,9	328	48,1	682	100
Serveis socials	353	58,0	256	42,0	609	100
Treball i pensions	38	38,8	60	61,2	98	100
Discriminació	122	79,2	32	20,8	154	100
Administració pública i tributs	818	43,6	1.056	56,4	1.874	100
Administració pública	586	44,4	733	55,6	1319	100
Tributs	232	41,8	323	58,2	555	100
Polítiques territorials	1.339	49,8	1.349	50,2	2.688	100
Medi ambient	328	45,6	391	54,4	719	100
Urbanisme i habitatge	1.011	51,3	958	48,7	1.969	100
Consum	757	50,0	757	50,0	1.514	100
Seguretat ciutadana i justícia	172	22,7	585	77,3	757	100
Cultura i llengua	16	30,2	37	69,8	53	100
Total	4.701	49,3	4.832	50,7	9.533	100

19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2017

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	7.668	75,4	6.030	67,2	13.698	71,6
Castellà	2.478	24,4	2.917	32,5	5.395	28,2
Aranès	1	0,0	1	0,0	2	0,0
Altres	17	0,2	29	0,3	46	0,2
Total	10.164	100	8.977	100	19.141	100



20. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2017

	N	%
Persona física	9.533	95
Persona jurídica	506	5
Total	10.039	100

2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

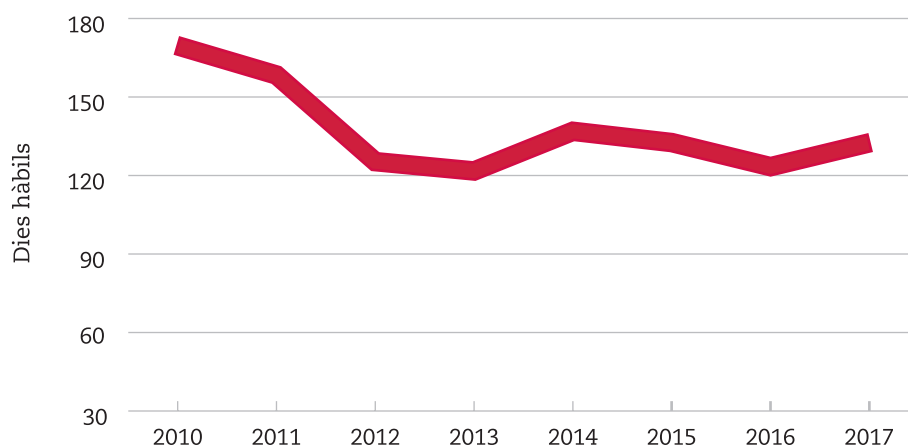
El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats l'any 2017 ha tornat a pujar respecte del 2016 i s'ha situat al mateix nivell que l'any anterior (2015). Com s'explica en l'apartat 2.6, més de la meitat dels dies de durada mitjana dels expedients l'actuació ha estat en mans de l'Administració. 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 corresponent resolució (o tancament per algun dels motius previstos en la llei). En tot cas, el Síndic continua compromès a millorar els procediments propis de les administracions i empreses supervisades per continuar reduint el temps de tramitació dels expedients.

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

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

* Dies hàbils



El temps de resolució de les queixes s'ha situat en 132,5 dies

22. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2017

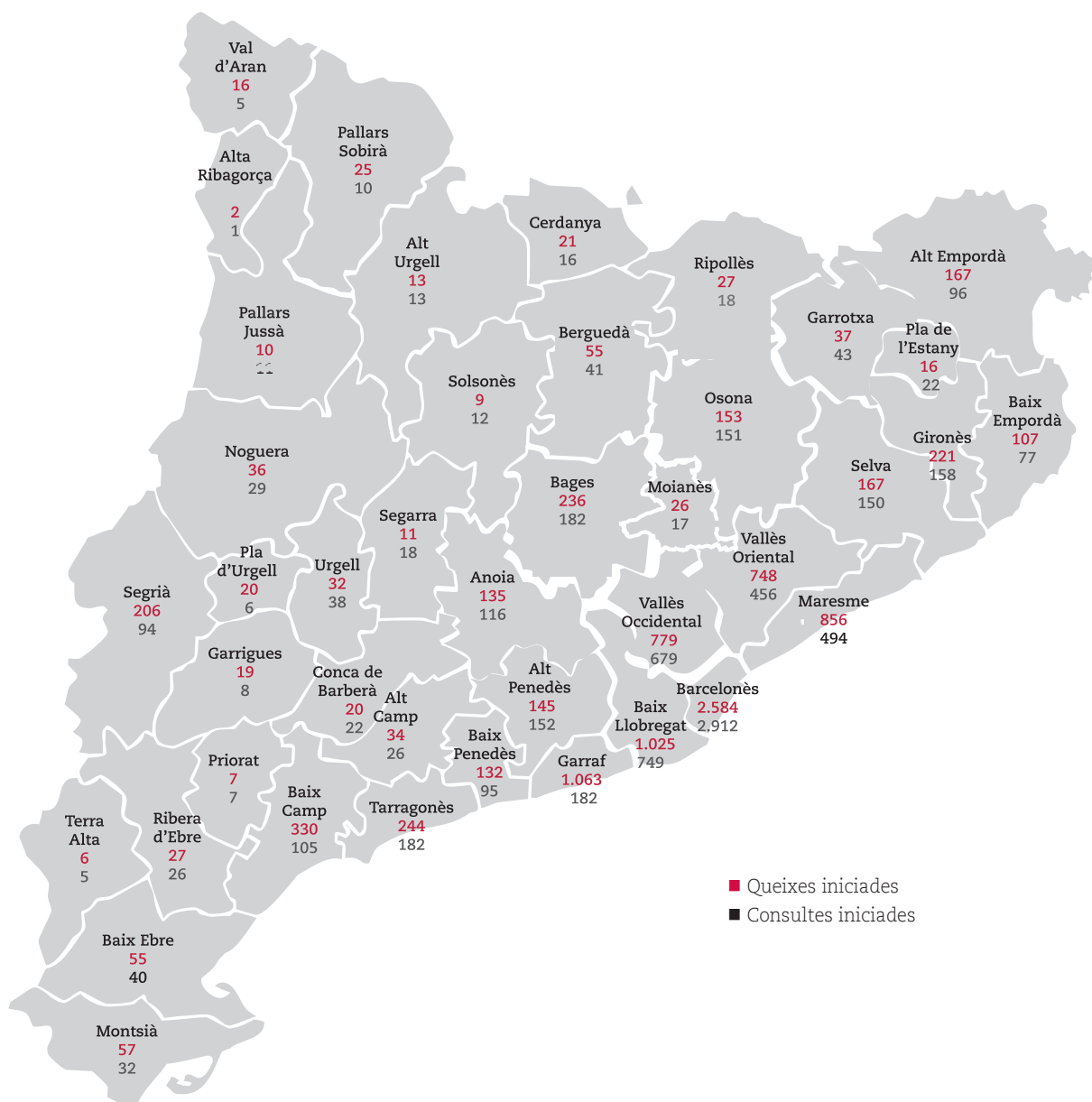
Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	34	0,3	26	0,3	60	0,3
Alt Empordà	167	1,7	96	1,3	263	1,5
Alt Penedès	145	1,5	152	2,0	297	1,7
Alt Urgell	13	0,1	13	0,2	26	0,1
Alta Ribagorça	2	-	1	-	3	-
Anoia	135	1,4	116	1,5	251	1,4
Bages	236	2,4	182	2,4	418	2,4
Baix Camp	330	3,3	105	1,4	435	2,5
Baix Ebre	55	0,6	40	0,5	95	0,5
Baix Empordà	107	1,1	77	1,0	184	1,1
Baix Llobregat	1.025	10,4	749	10,0	1.774	10,2
Baix Penedès	132	1,3	95	1,3	227	1,3
Barcelonès	2.584	26,2	2.912	38,9	5.496	31,6
Berguedà	55	0,6	41	0,5	96	0,6
Cerdanya	21	0,2	16	0,2	37	0,2
Conca de Barberà	20	0,2	22	0,3	42	0,2
Garraf	1.063	10,8	182	2,4	1.245	7,2
Garrigues	19	0,2	8	0,1	27	0,2
Garrotxa	37	0,4	43	0,6	80	0,5
Gironès	221	2,2	158	2,1	379	2,2
Maresme	856	8,7	494	6,6	1.350	7,8
Moianès	26	0,3	17	0,2	43	0,2
Montsià	57	0,6	32	0,4	89	0,5
Noguera	36	0,4	29	0,4	65	0,4
Osona	153	1,5	151	2,0	304	1,7
Pallars Jussà	10	0,1	11	0,1	21	0,1
Pallars Sobirà	25	0,3	10	0,1	35	0,2
Pla d'Urgell	20	0,2	6	0,1	26	0,1
Pla de l'Estany	16	0,2	22	0,3	38	0,2
Priorat	7	0,1	7	0,1	14	0,1
Ribera d'Ebre	27	0,3	26	0,3	53	0,3
Ripollès	27	0,3	18	0,2	45	0,3
Segarra	11	0,1	18	0,2	29	0,2
Segrià	206	2,1	94	1,3	300	1,7
Selva	167	1,7	150	2,0	317	1,8

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	9	0,1	12	0,2	21	0,1
Tarragonès	244	2,5	181	2,4	425	2,4
Terra Alta	6	0,1	5	0,1	11	0,1
Urgell	32	0,3	38	0,5	70	0,4
Val d'Aran	16	0,2	5	0,1	21	0,1
Vallès Occidental	779	7,9	679	9,1	1.458	8,4
Vallès Oriental	748	7,6	456	6,1	1.204	6,9
Total	9.879	100	7.495	100	17.374	100

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 notificacions electròniques, la procedència de les persones interessades pot ser desconeguda.



2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

Enguany, pel que fa a les administracions i empreses destinatàries dels expedients tramitats pel Síndic, hi ha una situació pràcticament d'igualtat entre les queixes i actuacions d'ofici amb referència a departaments de la Generalitat de Catalunya (45%) i les que tenen a veure amb l'Administració local (46%). En relació amb altres anys, les primeres han baixat lleugerament i les segones han augmentat, de manera que, per primer cop, el món local –en tota la seva diversitat– representa el primer àmbit d'actuació del Síndic de Greuges.

Pel que fa a la Generalitat, i coherentment amb l'increment sostingut d'actuacions en l'àmbit de les polítiques territorials, el Departament de Territori i Sostenibilitat torna a ser el que té un major nombre de queixes en tramitació, per bé que han disminuït respecte del 2016. Els altres departaments amb un major volum de queixes són els que s'ocupen de gestionar els drets socials de la ciutadania: Salut, Treball, Benestar Social i Famílies, i Ensenyament. Enguany també hi ha un volum molt important de queixes al Departament de Presidència que corresponen a reivindicacions col·lectives en l'àmbit de les pensions.

23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant 2017

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	7.382	45,3
Administració local	7.508	46,1
Cambres oficials i col·legis professionals	57	0,3
Universitats	150	0,9
Consortis	322	2,0
Serveis d'interès general	743	4,6
Altres entitats	130	0,80
Total	16.292	100

L'Administració local ha representat durant el 2017 un 46% dels expedients. Entre les administracions locals, els ajuntaments acumulen un 90% dels expedients tramitats. I entre les diputacions provincials la de Barcelona concentra més del 80% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades aquest any.

Les empreses privades que presten serveis d'interès general han estat destinatàries del 4,6% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades durant l'any 2017, un percentatge molt semblant al de l'any anterior, amb queixes sobretot en l'àmbit de la telefonia i l'electricitat. En qualsevol cas, convé assenyalar que les actuacions sobre empreses són les que conclouen en un

major percentatge amb una resolució de no-irregularitat, amb un 40% dels casos. Molt per sobre de les administracions locals (28% de no-irregularitat) i de la Generalitat (20%).

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

24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2017

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Departament de la Presidència	904 100%	13 1,4%	8 0,9%	3 0,3%	4 0,4%	-	25 2,8%	851 94,1%	
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	70 100%	33 47,1%	22 31,4%	-	1 1,4%	-	11 15,7%	3 4,3%	
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	39 100%	22 56,4%	3 7,7%	5 12,8%	1 2,6%	-	7 17,9%	1 2,6%	
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1.072 100%	300 28,0%	188 17,5%	211 19,7%	192 17,9%	4 0,4%	163 15,2%	14 1,3%	
Departament de Cultura	111 100%	4 3,6%	1 0,9%	100 90,1%	-	-	6 5,4%	-	
Departament d'Empresa i Coneixement	184 100%	32 17,4%	65 35,3%	33 17,9%	7 3,8%	-	45 24,5%	2 1,1%	
Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència	5 100%	1 20%	-	2 40%	-	1 20%	1 20%	-	
Departament d'Ensenyament	870 100%	227 26,1%	64 7,4%	352 40,5%	89 10,2%	1 0,1%	130 14,9%	7 0,8%	
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	190 100%	42 22,1%	72 37,9%	13 6,8%	19 10%	-	41 21,6%	3 1,6%	
Departament d'Interior	234 100%	54 23,1%	36 15,4%	34 14,5%	15 6,4%	6 2,6%	85 36,3%	4 1,7%	
Departament de Justícia	623 100%	189 30,3%	76 12,2%	120 19,3%	12 1,9%	1 0,2%	221 35,5%	4 0,6%	
Departament de Salut	1.397 100%	571 40,9%	356 25,5%	147 10,5%	41 2,9%	10 0,7%	243 17,4%	29 2,1%	
Departament de Territori i Sostenibilitat	1.683 100%	918 54,5%	99 5,9%	82 4,9%	11 0,7%	1 0,1%	559 33,2%	13 0,8%	
Total	7.382 100%	2.406 32,6%	990 13,4%	1.102 14,9%	392 5,3%	24 0,3%	1.537 20,8%	931 12,6%	

25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2017

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Ajuntaments	6.739 100%	3.329 49,4%	866 12,9%	675 10,0%	123 1,8%	13 0,2%	1.626 24,1%	107 1,6%	
Conselh Generau d'Aran	1 100%	-	-	-	1 100%	-	-	-	
Consells comarcals	145 100%	71 49%	11 7,6%	11 7,6%	9 6,2%	-	43 29,7%	-	
Diputacions	520 100%	49 9,4%	33 6,3%	17 3,3%	7 1,3%	-	341 29%	2 0,2%	
Entitats metropolitanes	87 100%	31 33,7%	12 13%	2 2,2%	7 7,6%	1 1,1%	413 79,4%	1 0,2%	
Entitats municipals descentralitzades	12 100%	7 58,3%	1 8,3%	3 25%	-	-	1 8,3%	-	
Mancomunitats	4 100%	2 50%	1 25%	-	-	-	1 25%	-	
Total	7.508 100%	3.481 46,4%	930 12,4%	712 9,5%	147 2%	14 0,2%	2.216 28,2%	108 1,4%	

25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2017

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	3	1	-	1	-	-	1	-
Abrera	7	3	-	3	-	1	-	-
Àger	2	1	-	-	-	-	1	-
Agramunt	3	1	-	1	-	-	1	-
Aguilar de Segarra	2	1	-	1	-	-	-	-
Agullana	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguafreda	3	2	1	-	-	-	-	-
Aiguamúrcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguaviva	1	1	-	-	-	-	-	-
Aitona	1	1	-	-	-	-	-	-
Alamús, els	2	2	-	-	-	-	-	-
Alàs i Cerc	1	1	-	-	-	-	-	-
Albanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Albatàrrec	4	1	-	1	-	-	2	-
Albesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Albi, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albinyana	2	1	-	-	-	-	1	-
Albiol, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albons	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcanar	10	1	4	3	1	-	1	-
Alcanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcarràs	7	1	5	1	-	-	-	-
Alcoletge	4	2	1	1	-	-	-	-
Alcover	4	2	-	1	-	-	1	-
Aldea, l'	8	3	2	2	1	-	-	-
Aldover	1	1	-	-	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Alella	9	4	2	2	-	-	1	-
Alfara de Carles	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfarràs	2	1	1	-	-	-	-	-
Alfés	1	1	-	-	-	-	-	-
Alforja	3	2	1	-	-	-	-	-
Algerri	1	1	-	-	-	-	-	-
Alguaire	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
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Alió	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	11	6	-	1	1	-	3	-
Almenar	1	1	-	-	-	-	-	-
Almoster	1	1	-	-	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Alp	6	3	2	-	1	-	-	-
Alpens	1	-	1	-	-	-	-	-
Alpicat	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Àneu	3	3	-	-	-	-	-	-
Altafulla	8	2	2	4	-	-	-	-
Amer	2	1	-	-	-	-	1	-
Ametlla de Mar, l'	4	1	2	1	-	-	-	-
Ametlla del Vallès, l'	10	4	-	2	-	-	4	-
Ampolla, l'	2	1	-	-	-	-	1	-
Ampostà	9	5	1	-	-	-	3	-
Anglès	8	3	1	2	-	-	2	-
Anglesola	2	1	-	1	-	-	-	-
Arbeca	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	7	2	2	-	1	-	2	-
Arbolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	1	1	-	-	-	-	-	-
Arenys de Mar	15	5	1	4	2	-	3	-
Arenys de Munt	13	4	1	2	-	-	6	-
Argelaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Argençola	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentana, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	10	4	2	2	1	-	1	-
Armentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Arnes	1	1	-	-	-	-	-	-
Arres	2	2	-	-	-	-	-	-
Arsèguel	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	3	1	1	-	-	-	1	--
Artesa de Lleida	2	1	-	-	-	-	1	-
Ascó	4	2	1	1	-	-	-	-
Aspa	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
Avià	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyó	4	2	-	2	-	-	-	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	84	40	11	16	-	-	17	-
Badia del Vallès	10	6	-	-	-	-	3	1
Bagà	3	1	1	-	-	-	1	-
Baix Pallars	2	1	1	-	-	-	-	-
Balaguer	8	2	1	1	-	-	4	-
Balenyà	3	1	-	2	-	-	-	-
Balsareny	4	2	1	1	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	4	2	1	-	-	-	1	-
Banyoles	6	2	2	-	-	-	2	-
Barbens	2	1	-	-	-	-	1	-
Barberà de la Conca	2	1	-	-	-	-	1	-
Barberà del Vallès	26	10	3	4	1	-	8	-
Barcelona	1.205	441	262	100	23	1	361	17
Baronia de Rialb, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bàscara	1	1	-	-	-	-	-	-
Bassella	1	1	-	-	-	-	-	-
Batea	2	1	-	-	-	-	1	-
Bausen	1	1	-	-	-	-	-	-
Begues	5	2	1	1	-	-	1	-
Begur	1	1	-	-	-	-	-	-
Belianes	1	1	-	-	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellguarda	1	1	-	-	-	-	-	-
Belcaire d'Empordà	2	1	-	-	-	-	1	-
Belcaire d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellmunt del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellprat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellpuig	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellvei	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellver de Cerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Bellví	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
Benavent de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	22	6	4	4	-	-	8	-
Besalú	1	1	-	-	-	-	-	-
Bescanó	2	1	1	-	-	-	-	-
Beuda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bigues i Riells	4	2	-	1	-	-	1	-
Biosca	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	14	5	1	3	-	-	5	-
Bisbal de Falset, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Biure	2	1	-	1	-	-	-	-
Blancafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	43	10	4	3	2	-	22	2
Boadella i les Escaules	1	1	-	-	-	-	-	-
Bolvir	2	1	-	1	-	-	-	-
Bonastre	3	1	2	-	-	-	-	-
Bordils	1	1	-	-	-	-	-	-
Borges Blanques, les	7	2	1	3	-	-	1	-
Borges del Camp, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Borrassà	1	1	-	-	-	-	-	-
Borredà	1	-	-	-	-	-	1	-
Bossòst	1	1	-	-	-	-	-	-
Bot	1	1	-	-	-	-	-	-
Botarell	4	1	1	-	-	-	2	-
Bovera	1	-	-	-	-	-	1	-
Bràfim	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	2	1	-	-	-	-	1	-
Bruc, el	4	1	-	-	-	-	3	-
Brull, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Brunyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabacés	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanabona	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanes	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
Cabanyes, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabó	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabra del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	2	2	-	-	-	-	-	-
Cabrera de Mar	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrils	5	4	-	-	1	-	-	-
Cadaqués	6	3	1	1	-	-	1	-
Calaf	5	1	3	-	-	-	1	-
Calafell	23	19	2	1	-	-	1	-
Calders	2	1	-	-	-	-	1	-
Caldes d'Estrac	3	1	1	-	-	-	1	-
Caldes de Malavella	1	1	-	-	-	-	-	-
Caldes de Montbui	8	3	2	1	1	-	1	-
Calella	16	3	1	5	2	-	5	-
Calldetenes	1	1	-	-	-	-	-	-
Callús	3	1	1	-	1	-	-	-
Calonge	11	4	2	2	1	-	2	-
Calonge de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarasa	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarles	5	1	1	1	-	-	2	-
Cambrils	24	13	2	2	-	-	7	-
Camós	1	1	-	-	-	-	-	-
Campdevàrol	1	1	-	-	-	-	-	-
Campelles	2	1	-	-	-	-	1	-
Campins	1	1	-	-	-	-	-	-
Campllong	2	1	-	-	-	-	1	-
Camprodon	7	2	-	1	-	-	4	-
Canejan	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet de Mar	15	7	3	2	-	-	3	-
Canonja, la	6	2	1	2	1	-	-	-
Canovelles	12	3	2	4	-	-	3	-
Cànoves i Samalús	2	1	-	-	-	-	1	-
Cantallops	2	1	1	-	-	-	-	-
Canyelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Capafonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Capçanes	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
Capellades	8	3	-	4	-	-	1	-
Capmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	16	3	4	6	-	-	3	-
Cardona	8	4	-	1	-	-	3	-
Carme	1	1	-	-	-	-	-	-
Caseres	1	1	-	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Casserres	3	2	-	1	-	-	-	-
Castell de l'Areny	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell de Mur	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	11	3	1	1	-	1	5	-
Castellar de la Ribera	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Riu	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellar del Vallès	15	6	1	6	1	-	1	-
Castellbell i el Vilar	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellbisbal	6	3	-	1	-	-	2	-
Castelcir	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldans	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	35	16	9	2	1	-	7	-
Castellet i la Gornal	3	2	-	1	-	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellgalí	3	1	-	-	1	-	1	-
Castellnou de Bages	3	1	-	2	-	-	-	-
Castellnou de Seana	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	10	7	-	1	-	-	2	-
Castelló de Farfanya	3	1	1	-	-	-	1	-
Castelloí	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellserà	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellterçol	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellvell del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellví de la Marca	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellví de Rosanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Catllar, el	4	3	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
Cava	1	1	-	-	-	-	-	-
Cellera de Ter, la	1		-	-	-	-	1	-
Celrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	7	1	3	2	-	-	1	-
Cercs	2	2	-	-	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	34	15	5	8	-	-	6	-
Cervelló	12	5	1	1	-	-	5	-
Servera	8	2	3	-	-	-	3	-
Cervià de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Cervià de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Cistella	1	1	-	-	-	-	-	-
Ciutadilla	1	1	-	-	-	-	-	-
Clariana de Cardener	1	1	-	-	-	-	-	-
Colera	1	1	-	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	2	1	-	1	-	-	-	-
Collbató	3	2	-	-	-	-	1	-
Colldejou	1	1	-	-	-	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Conca de Dalt	2	1	-	-	-	-	1	-
Conesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Constantí	4	2	-	1	-	-	1	-
Copons	3	2	-	1	-	-	-	-
Corbera d'Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	7	2	1	1	-	-	3	-
Corbins	1	1	-	-	-	-	-	-
Corçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cornellà de Llobregat	19	8	1	1	2	-	7	-
Cornellà del Terri	3	1	-	1	1	-	-	-
Cornudella de Montsant	2	1	-	1	-	-	-	-
Creixell	7	1	-	3	1	-	1	1
Crespià	1	1	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	4	3	-	-	-	-	1	-
Cubelles	53	18	6	7	-	-	22	-
Cubells	3	3	-	-	-	-	-	-
Cunit	33	10	5	6	3	-	9	-
Darnius	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
Das	2	2	-	-	-	-	-	-
Deltebre	7	5	2	-	-	-	-	-
Dosrius	7	2	4	-	-	-	1	-
Duesaigües	2	1	1	-	-	-	-	-
Es Bòrdes	2	1	1	-	-	-	-	-
Escala, l'	14	6	-	4	1	-	3	-
Esparreguera	29	7	2	5	1	-	14	-
Espinelves	1	1	-	-	-	-	-	-
Espluga de Francolí, l'	2	1	-	-	-	-	1	-
Esplugues de Llobregat	117	6	9	9	1	-	92	-
Espolla	1	1	-	-	-	-	-	-
Esponellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Espot	1	1	-	-	-	-	-	-
Espunyola, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Estamariu	1	1	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	2	-	-	2	-	-	-	-
Estaràs	2	1	1	-	-	-	-	-
Esterrí d'Àneu	2	1	-	-	-	-	1	-
Esterrí de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Falset	3	2	-	1	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Farrera	2	1	1	-	-	-	-	-
Fatarella, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Febró, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	2	2	-	-	-	-	-	-
Fígols	1	1	-	-	-	-	-	-
Fígols i Alinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Figuera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figueres	35	8	10	4	-	-	13	-
Figuerola del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Flaçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Flix	6	4	-	1	1	-	-	-
Floresta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Fogars de la Selva	2	2	-	-	-	-	-	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Folgueroles	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
Fondarella	1	1	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	2	1	1	-	-	-	-	-
Font-rubí	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Fontanilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontcoberta	1	1	-	-	-	-	-	-
Forallac	4	2	1	-	-	-	1	-
Forès	1	1	-	-	-	-	-	-
Fornells de la Selva	2	1	-	-	-	-	1	-
Fortià	1	1	-	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	17	9	1	3	-	-	4	-
Freginals	1	1	-	-	-	-	-	-
Fuliola, la	4	1	1	-	1	-	1	-
Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Galera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Gallifa	1	1	-	-	-	-	-	-
Gandesa	2	1	-	1	-	-	-	-
Garcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Garidells, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	8	5	-	1	-	-	2	-
Garrigàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Garrigoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriguella	1	1	-	-	-	-	-	-
Gavà	17	7	1	2	-	-	7	-
Gavet de la Conca	3	1	1	-	-	-	1	-
Gelida	3	1	1	-	-	-	1	-
Ger	1	1	-	-	-	-	-	-
Ginestar	1	1	-	-	-	-	-	-
Girona	37	22	1	3	1	-	10	-
Gironella	3	1	-	-	1	-	1	-
Gisclareny	1	1	-	-	-	-	-	-
Godall	3	3	-	-	-	-	-	-
Golmés	2	1	-	-	-	-	1	-
Gombrèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Gósol	1	1	-	-	-	-	-	-
Granada, la	3	1	-	-	2	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Granadella, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granollers	22	10	6	-	-	-	6	-
Granyanella	1	1	-	-	-	-	-	-
Granyena de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Gratallops	1	1	-	-	-	-	-	-
Gualba	5	1	-	-	-	-	4	-
Gualta	1	1	-	-	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Guiamets, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Guimerà	3	1	1	1	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Guissona	3	3	-	-	-	-	-	-
Guixers	1	1	-	-	-	-	-	-
Gurb	2	2	-	-	-	-	-	-
Horta de Sant Joan	1	-	1	-	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	112	52	17	14	2	1	26	-
Hostalets de Pierola, els	3	2	-	1	-	-	-	-
Hostalric	4	2	1	-	-	-	1	-
Igualada	11	5	-	-	3	-	3	-
Isona i Conca Dellà	2	1	-	-	-	-	1	-
Isòvol	1	1	-	-	-	-	-	-
Ivars d'Urgell	2	1	-	1	-	-	-	-
Ivars de Noguera	1	1	-	-	-	-	-	-
Ivorra	1	1	-	-	-	-	-	-
Jafre	1	1	-	-	-	-	-	-
Jorba	1	1	-	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	1	1	-	-	-	-	-	-
Juià	1	1	-	-	-	-	-	-
Juncosa	1	1	-	-	-	-	-	-
Juneda	2	1	-	-	-	-	1	-
Les	2	2	-	-	-	-	-	-
Linyola	3	1	-	1	-	-	1	-
Llacuna, la	3	3	-	-	-	-	-	-
Lladó	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
Lladorre	2	1	-	1	-	-	-	-
Lladurs	1	1	-	-	-	-	-	-
Llagosta, la	9	3	1	2	-	-	3	-
Llagostera	8	3	2	-	-	-	3	-
Llambilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Llançà	6	2	1	1	-	-	2	-
Llardecans	1	1	-	-	-	-	-	-
Llavorsí	1	1	-	-	-	-	-	-
Lleida	48	11	6	12	2	-	17	-
Lles de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	8	4	1	-	1	-	2	-
Lliçà de Vall	1	1	-	-	-	-	-	-
Llimiana	2	1	-	-	1	-	-	-
Llinars del Vallès	4	2	-	1	-	-	1	-
Llívia	2	2	-	-	-	-	-	-
Lloar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Llobera	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorac	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	3	1	-	-	-	-	2	-
Lloret de Mar	27	12	2	4	2	1	6	-
Llosses, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Maçanet de Cabrenys	2	2	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	20	4	5	1	-	-	2	8
Madremanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Maià de Montcal	2	1	1	-	-	-	-	-
Maials	2	1	-	1	-	-	-	-
Maldà	1	1	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	252	5	1	2	-	1	243	-
Malla	1	1	-	-	-	-	-	-
Manlleu	8	7	-	-	-	-	1	-
Manresa	33	13	8	4	2	-	6	-
Marçà	2	2	-	-	-	-	-	-
Margalef	1	1	-	-	-	-	-	-
Marganell	3	1	1	-	-	-	1	-
Martorell	15	8	1	1	1	-	4	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Martorelles	4	1	2	1	-	-	-	-
Mas de Barberans	1	1	-	-	-	-	-	-
Masarac	1	1	-	-	-	-	-	-
Masdenverge	1	1	-	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	1	1	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Masllorç	1	1	-	-	-	-	-	-
Masnou, el	16	6	3	2	2	-	3	-
Masó, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	6	4	1	1	-	-	-	-
Masroig, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Massalcoreig	1	1	-	-	-	-	-	-
Massoteres	1	1	-	-	-	-	-	-
Matadepera	2	1	-	1	-	-	-	-
Mataró	41	13	6	4	3	-	14	1
Mediona	6	1	1	-	1	-	3	-
Menàrguens	1	1	-	-	-	-	-	-
Meranges	1	1	-	-	-	-	-	-
Mieres	1	1	-	-	-	-	-	-
Milà, el	2	2	-	-	-	-	-	-
Miralcamp	2	1	1	-	-	-	-	-
Miravet	1	1	-	-	-	-	-	-
Moià	10	1	1	1	2	-	5	-
Molar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Molins de Rei	32	10	9	5	-	-	7	1
Mollerussa	7	2	2	-	-	-	3	-
Mollet de Peralada	1	1	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	30	10	5	3	1	-	11	-
Molsosa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Calders	2	2	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Montserrat	4	1	-	-	-	-	3	-
Mont-ral	1	1	-	-	-	-	-	-
Mont-ras	1	1	-	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	8	4	1	1	-	-	2	-
Montagut i Oix	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
Montblanc	13	3	3	5	-	-	2	-
Montbrió del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	28	12	5	8	-	-	3	-
Montclar	1	1	-	-	-	-	-	-
Montellà i Martinet	1	1	-	-	-	-	-	-
Montesquiu	2	1	-	-	-	-	-	1
Montferrer i Castellbò	3	2	-	-	-	-	1	-
Montferri	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgat	22	3	2	5	-	-	12	-
Montmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmeló	8	4	-	1	-	-	3	-
Montoliu de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès del Vallès	6	1	3	1	-	-	1	-
Montseny	388	388	-	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	3	3	-	-	-	-	-	-
Móra la Nova	1	1	-	-	-	-	-	-
Morell, el	4	4	-	-	-	-	-	-
Morera de Montsant, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Muntanyola	2	1	-	-	-	-	1	-
Mura	1	1	-	-	-	-	-	-
Nalec	1	1	-	-	-	-	-	-
Naut Aran	2	1	-	-	-	-	1	-
Navarcles	2	1	-	-	-	-	1	-
Navàs	2	1	1	-	-	-	-	-
Navata	2	1	-	1	-	-	-	-
Navès	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Nulles	1	1	-	-	-	-	-	-
Odèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Òdena	3	1	-	-	-	-	2	-
Ogassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	7	2	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
Olesa de Bonesvalls	5	3	2	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	17	6	-	3	-	1	6	1
Oliana	1	1	-	-	-	-	-	-
Oliola	1	1	-	-	-	-	-	-
Olius	1	1	-	-	-	-	-	-
Olivella	4	1	-	-	-	-	3	-
Olost	2	2	-	-	-	-	-	-
Olot	7	5	1	1	-	-	-	-
Oluges, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Olvan	1	1	-	-	-	-	-	-
Omellons, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Ordis	1	1	-	-	-	-	-	-
Orís	1	1	-	-	-	-	-	-
Oristà	1	1	-	-	-	-	-	-
Orpí	1	1	-	-	-	-	-	-
Òrrius	1	1	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	2	1	-	1	-	-	-	-
Osor	1	1	-	-	-	-	-	-
Ossó de Sió	1	1	-	-	-	-	-	-
Pacs del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Palafolls	6	1	1	2	-	-	1	1
Palafrugell	67	6	2	-	-	-	3	56
Palamós	13	3	4	-	-	-	6	-
Palau d'Anglesola, el	3	2	-	-	-	-	1	-
Palau de Santa Eulàlia	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-sator	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-saverdera	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	6	1	1	3	-	-	1	-
Pallaresos, els	4	2	-	1	1	-	-	-
Pallejà	18	6	6	2	-	-	4	-
Palma d'Ebre, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Palma de Cervelló, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Palol de Revardit	1	1	-	-	-	-	-	-
Pals	454	452	-	2	-	-	-	-
Papiol, el	4	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
Pardines	1	1	-	-	-	-	-	-
Parets del Vallès	9	4	2	2	-	-	1	-
Parlavà	1	1	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	1	1	-	-	-	-	-	-
Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Paüls	1	1	-	-	-	-	-	-
Pedret i Marzà	1	1	-	-	-	-	-	-
Pera, la	5	3	-	2	-	-	-	-
Perafita	1	1	-	-	-	-	-	-
Perafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Peralada	4	2	2	-	-	-	-	-
Peramola	1	1	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Piera	35	31	-	2	1	-	1	-
Piles, les	3	1	2	-	-	-	-	-
Pineda de Mar	18	6	2	2	2	-	5	1
Pinell de Brai	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinós	2	1	-	1	-	-	-	-
Pira	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla del Penedès, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1		1				
Planoles	2	1	1					
Plans de Sió, els	2	1					1	
Poal, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	4	1		1			2	
Pobla de Lillet, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	2	1	1					
Pobla de Massaluca, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornès, la	3	2	1					
Pobla de Segur, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Poboleda	1	1	-	-	-	-	-	-
Polinyà	3	2	-	-	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	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
Pont de Bar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	5	5	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pontils	2	1	-	1	-	-	-	-
Pontons	2	2	-	-	-	-	-	-
Pontós	1	1	-	-	-	-	-	-
Ponts	2	1	-	1	-	-	-	-
Porqueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Port de la Selva, el	3	1	-	-	-	-	2	-
Portbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	1	1	-	-	-	-	-	-
Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Prat de Comte	2	1	-	-	-	-	1	-
Prat de Llobregat, el	44	6	4	3	1	1	29	-
Prats de Rei, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Prats i Sansor	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixana	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixens	1	1	-	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	14	10	-	1	1	-	2	-
Premià de Mar	51	13	5	20	2	-	11	-
Preses, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Puigcerdà	7	3	1	2	-	-	1	-
Puigdàlber	1	1	-	-	-	-	-	-
Puiggròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Puigpelat	3	3	-	-	-	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	3	1	-	-	-	-	2	-
Puigverd de Lleida	3	1	1	-	-	-	-	1
Pujalt	1	1	-	-	-	-	-	-
Quar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Quart	1	1	-	-	-	-	-	-
Queralbs	1	1	-	-	-	-	-	-
Querol	1	1	-	-	-	-	-	-
Rabós	2	2	-	-	-	-	-	-
Rajadell	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
Rasquera	1	1	-	-	-	-	-	-
Regencós	1	1	-	-	-	-	-	-
Renau	1	1	-	-	-	-	-	-
Reus	25	14	1	2	2	1	4	1
Rialp	2	1	1	-	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	1	-	1	-	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	1	-	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	6	2	1	1	-	-	2	-
Riera de Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Riner	1	1	-	-	-	-	-	-
Ripoll	11	5	-	2	-	-	1	3
Ripollet	16	8	-	4	1	-	3	-
Riu de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudarenes	2	-	1	-	-	-	1	-
Riudaura	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudecanyes	4	2	-	1	-	-	1	-
Riudecols	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	4	3	-	-	-	-	1	-
Riudoms	5	4	-	-	-	-	1	-
Riumors	1	1	-	-	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	19	8	4	4	1	-	1	1
Rocafort de Queralt	1	1	-	-	-	-	-	-
Roda de Berà	6	2	1	-	-	-	3	-
Roda de Ter	5	3	1	1	-	-	-	-
Rodonyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Roquetes	3	1	1	-	-	-	1	-
Roses	13	3	7	1	1	-	1	-
Rosselló	2	1	-	1	-	-	-	-
Rourell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Rubí	34	14	7	3	-	-	10	-
Rupià	1	1	-	-	-	-	-	-
Rupit i Pruit	3	1	-	2	-	-	-	-
Sabadell	41	15	9	6	1	-	10	-
Sagàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Salàs de Pallars	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
Saldes	1	1	-	-	-	-	-	-
Sales de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sallent	5	1	-	2	-	1	1	-
Salomó	1	1	-	-	-	-	-	-
Salou	11	7	2	1	-	-	1	-
Salt	11	7	2	-	1	-	1	-
Sanauja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	28	12	5	2	1	-	8	-
Sant Agustí de Lluçanès	3	1	2	-	-	-	-	-
Sant Andreu de la Barca	8	4	2	-	-	-	2	-
Sant Andreu de Llavaneres	9	5	-	2	-	-	2	-
Sant Andreu Salou	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	7	4	-	-	-	-	3	-
Sant Bartomeu del Grau	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	20	6	3	2	-	-	9	-
Sant Boi de Lluçanès	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	10	3	3	3	-	-	1	-
Sant Cebrià de Vallalta	6	3	3	-	-	-	-	-
Sant Celoni	10	3	2	-	1	-	4	-
Sant Climent de Llobregat	3	1	-	1	-	-	1	-
Sant Cugat del Vallès	24	6	7	5	1	-	5	-
Sant Cugat Sesgarrigues	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-
St Esteve de Palautordera	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	6	1	-	1	-	-	4	-
Sant Feliu de Buixalleu	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	4	1	-	1	-	-	2	-
Sant Feliu de Guíxols	16	5	1	2	-	-	8	-
Sant Feliu de Llobregat	11	8	2	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Pallerols	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Ferriol	3	1	1	-	-	-	1	-
Sant Fost de Campsentelles	15	4	2	5	-	-	4	-
Sant Fruitós de Bages	5	2	-	1	-	-	2	-
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	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	5	3	1	-	-	-	1	-
Sant Hipòlit de Voltregà	2	-	-	1	-	-	1	-
Sant Iscle de Vallalta	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Frontanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	4	1	2	1	-	-	-	-
Sant Joan de Mollet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	9	3	1	1	-	-	4	-
Sant Joan Despí	11	5	-	3	-	1	2	-
Sant Joan les Fonts	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Jordi Desvalls	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorrada	2	1	-	1	-	-	-	-
St Julià del Llor i Bonmatí	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	4	2	1	1	-	-	-	-
Sant Llorenç d'Hortons	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç Savall	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí d'Albars	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Centelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	4	3	-	-	-	-	1	-
Sant Martí Sesgueioles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Vell	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	2	1	1	-	-	-	-	-
St Miquel de Campmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mori	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	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	42	15	11	10	1	-	5	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	6	4	2	-	-	-	-	-
Sant Pere Pescador	3	3	-	-	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	8	5	-	1	-	-	2	-
Sant Quintí de Mediona	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Quirze de Besora	4	1	2	-	-	-	1	-
Sant Quirze del Vallès	10	1	3	2	1	-	2	1
Sant Quirze Safaja	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Ramon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	15	3	4	4	-	-	3	1
St .Salvador de Guardiola	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Vicenç de Castellet	11	2	4	3	-	-	2	-
Sant Vicenç de Montalt	4	2	-	1	-	-	1	-
Sant Vicenç de Torelló	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	77	56	6	6	-	-	9	-
Santa Bàrbara	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	4	1	-	1	-	-	2	-
Santa Coloma de Farners	8	2	2	-	1	-	3	-
Sta. Coloma de Gramenet	32	11	7	2	-	-	12	-
Santa Coloma de Queralt	3	1	1	-	-	-	1	-
Santa Cristina d'Aro	9	1	1	-	-	-	7	-
Santa Eugènia de Berga	4	1	1	-	-	-	2	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	8	1	2	2	-	-	3	-
Santa Fe del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	1	1	-	-	-	-	-	-
Sta. Margarida de Montbui	4	1	1	1	-	-	-	1
Sta. Margarida i els Monjos	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Maria d'Oló	2	1	-	-	-	-	1	-
Esquirol, l'	3	1	1	1	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Merlès	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
Sta. Maria de Palautordera	4	1	-	-	-	-	3	-
Santa Oliva	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	11	7	-	1	-	-	3	-
Santa Susanna	5	2	-	2	-	1	-	-
Santpedor	2	1	-	-	-	-	1	-
Sarral	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	6	1	-	1	-	-	4	-
Sarroca de Bellera	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiès	1	1	-	-	-	-	-	-
Savallà del Comtat	1	1	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	16	16	-	-	-	-	-	-
Selva de Mar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	3	1	1	1	-	-	-	-
Senan	1	1	-	-	-	-	-	-
Sénia, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Senterada	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	7	3	-	1	-	-	3	-
Serinyà	2	1	1	-	-	-	-	-
Seròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	2	1	-	1	-	-	-	-
Setcases	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	9	3	1	2	-	-	3	-
Seva	2	-	-	-	-	-	2	-
Sidamon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sils	2	1	-	-	-	-	1	-
Sitges	36	22	5	5	2	1	1	-
Siurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Solivella	1	1	-	-	-	-	-	-
Solsona	6	2	-	-	-	-	4	-
Sora	1	1	-	-	-	-	-	-
Soriguera	9	9	-	-	-	-	-	-
Sort	3	3	-	-	-	-	-	-
Subirats	5	1	3	1	-	-	-	-
Sudanell	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
Sunyer	2	1	-	-	-	-	1	-
Súria	2	2	-	-	-	-	-	-
Susqueda	4	3	-	1	-	-	-	-
Tagamanent	4	3	-	-	1	-	-	-
Talamanca	1	1	-	-	-	-	-	-
Talarn	1	1	-	-	-	-	-	-
Talavera	1	1	-	-	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Taradell	2	1	-	-	-	-	-	1
Tarragona	88	19	17	22	3	-	26	1
Tàrrega	7	3	-	3	-	-	1	-
Tarroja de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Tavèrnoles	2	1	1	-	-	-	-	-
Tavertet	1	1	-	-	-	-	-	-
Teià	9	6	-	2	-	-	-	1
Térmens	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrades	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrassa	95	25	28	11	-	-	31	-
Tiana	5	4	-	1	-	-	-	-
Tírvia	1	1	-	-	-	-	-	-
Tiurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Tivenys	2	2	-	-	-	-	-	-
Tivissa	2	1	-	-	-	-	1	-
Tona	2	1	-	1	-	-	-	-
Torà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tordera	19	3	5	3	-	-	8	-
Torelló	12	3	3	1	-	-	5	-
Tornabous	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	5	3	-	1	-	-	1	-
Torre de Fontaubella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre-serona	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrebeses	1	1	-	-	-	-	-	-
Torredembarra	15	5	3	-	1	-	5	1
Torrefarrera	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
Torrefeta i Florejacs	1	1	-	-	-	-	-	-
Torregrossa	2	2	-	-	-	-	-	-
Torrelameu	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelavit	3	1	-	1	-	-	1	-
Torrelles de Foix	6	3	-	1	-	-	2	-
Torrelles de Llobregat	8	5	-	1	-	-	2	-
Torrent	1	1	-	-	-	-	-	-
Torres de Segre	2	1	1	-	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	2	1	1	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	18	4	9	3	1	-	1	-
Torroja del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortosa	19	9	2	2	-	-	6	-
Toses	1	1	-	-	-	-	-	-
Tossa de Mar	9	5	2	1	-	-	1	-
Tremp	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullà	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastrell	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastret	3	1	1	-	1	-	-	-
Ulldecona	5	1	-	-	-	-	4	-
Ulldemolins	1	1	-	-	-	-	-	-
Ultramort	1	1	-	-	-	-	-	-
Urús	1	1	-	-	-	-	-	-
Vacarisses	6	3	2	-	-	-	1	-
Vajol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Bianya, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall-llobrega	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallbona d'Anoia	4	2	1	1	-	-	-	-
Vallbona de les Monges	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallcebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallclara	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	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
Vallfogona de Riucorb	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallgorguina	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallirana	23	7	3	6	1	-	6	-
Vallmoll	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallromanes	3	2	-	-	-	-	1	-
Valls	12	2	3	4	1	-	1	1
Valls d'Aguilar, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Valls de Valira, les	3	1	-	-	-	-	2	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	4	1	1	-	-	-	2	-
Vansa i Fórnoles, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	50	20	18	2	-	-	10	-
Ventalló	1	1	-	-	-	-	-	-
Verges	2	1	-	-	-	-	1	-
Vespella de Gaià	2	2	-	-	-	-	-	-
Vic	15	5	6	2	-	-	2	-
Vidreres	9	4	2	2	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	8	3	2	3	-	-	-	-
Vila-rodona	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sacra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sana	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	9	4	-	4	-	-	1	-
Vilabella	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilabertran	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilablareix	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilada	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladamat	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladasens	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladecans	19	8	2	2	-	-	7	-
Viladecavalls	4	1	1	1	-	-	1	-
Vilademuls	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladrau	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilafant	6	1	-	3	2	-	-	-
Vilafranca del Penedès	16	11	2	1	-	-	1	1
Vilagrassa	2	1	-	-	1	-	-	-
Vilajuïga	4	2	-	-	1	-	1	-
Vilalba dels Arcs	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
Vilalba Sasserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaller	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	3	-	1	2	-	-	-	-
Vilamacolum	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamalla	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamaniscle	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamòs	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanant	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova d'Escornalbou	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Meià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	9	3	1	2	-	-	3	-
Vilanova del Vallès	2	1	-	-	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	49	16	13	10	-	-	10	-
Vilaplana	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilassar de Dalt	14	7	2	1	-	-	4	-
Vilassar de Mar	22	16	1	2	2	-	1	-
Vilaür	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaverd	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Alta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	3	1	-	-	1	-	1	-
Vilopriu	1	1	-	-	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinaixa	2	1	1	-	-	-	-	-
Vinebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	3	1	1	-	-	-	1	-
Viver i Serrateix	2	1	1	-	-	-	-	-
Xerta	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	6.739	3.329	866	675	123	13	1.626	107

25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2017

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	3	1	-	-	2	-	-	-
Alt Empordà	5	-	1	2	-	-	2	-
Alt Penedès	5	2	1	-	-	-	2	-
Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	2	1	-	-	1	-	-	-
Anoia	5	1	1	-	-	-	-3	-
Bages	6	2	-	2	-	-	2	-
Baix Camp	6	1	-	2	1	-	2	-
Baix Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	9	2	-	2	1	-	4	-
Baix Llobregat	5	1	-	-	-	-	4	-
Baix Penedès	7	2	-	-	-	-	5	-
Barcelonès	2	2	-	-	-	-	-	-
Berguedà	3	1	1	-	-	-	1	-
Cerdanya	3	1	1	-	-	-	1	-
Conca de Barberà	3	1	-	-	-	-	2	-
Garraf	2	2	-	-	-	-	-	-
Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Gironès	3	2	-	-	1	-	-	-
Maresme	6	2	-	1	-	-	3	-
Montsià	2	2	-	-	-	-	-	-
Osona	3	1	-	-	-	-	2	-
Pallars Sobirà	15	15	-	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	2	1	-	-	-	-	1	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Priorat	3	3	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Segrià	6	4	1	-	-	-	1	-

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Selva	9	5	1	1	-	-	2	-
Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	4	2	-	-	-	-	2	-
Urgell	2	1	1	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	12	6	2	-	2	-	2	-
Vallès Oriental	4	1	1	1	1	-	-	-
Total	145	71	11	11	9	0	43	0

25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2017

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	446	28	24	8	2	-	383	1
Girona	21	-	5	-	2	-	14	-
Lleida	31	19	2	1	1	-	8	-
Tarragona	22	2	2	8	2	-	8	-
Total	520	49	33	17	7	0	413	1

25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanas durant el 2017

	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
Institut Metropolità del Taxi	3	1	1	1	-	-	-	-
Àrea Metropolitana de Barcelona	84	22	17	5	7	1	32	-
Total	87	23	18	6	7	1	32	0

25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2017

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
Bellaterra	3	2	-	1	-	-	-	-
Betren	1	1	-	-	-	-	-	-
l'Estartit	2	1	-	1	-	-	-	-
Jesús	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	2	-	1	-	-	-	1	-
Valldoreix	3	2	-	1	-	-	-	-
Total	12	7	1	3	0	0	1	0

25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2017

	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 Voluntària la Plana	1	-	-	-	-	-	1	-
Mancomunitat de Municipis de Palamós, Calonge i Vall-llobrega	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunitat Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda i Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunitat d'Abastament d'Aigua del Solsonès	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	4	2	1	0	0	0	1	0

26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2017

	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)	7	5	-	2	-	-	-	-
Universitat Ramon Llull (URL)	2	-	-	1	-	-	1	-
Universitat Internacional de Catalunya (UIC)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universitat de Barcelona (UB)	105	6	6	88	-	1	3	1
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	9	-	1	1	2	-	4	1
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	9	2	3	2	2	-	-	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	4	1	1	1	-	-	1	-
CREAF	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat de Girona (UDG)	6	4	-	1	-	-	1	-
Universitat de Lleida (UdL)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	4	2	-	1	-	-	1	-
Universitat de Vic (UdV)	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	150	21	11	100	4	1	11	2

27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2017

	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 de Metges de Barcelona	8	4	3	1	-	-	-	-
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	1	-	-	1	-	-	-	-
Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)	5	4	1	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	2	1	1	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	14	2	5	1	-	-	6	-
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	2	-	1	-	-	-	1	-
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-
Col·legi de Periodistes de Catalunya	2	1	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Figueres	2	-	1	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Administradors de Finques de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Granollers	3	1	1	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Lleida	2	2	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Manresa	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Reus	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Sabadell	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu del Llobregat	2	-	-	1	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	3	1	-	-	-	-	2	-
Total	57	18	15	5	0	0	19	0

28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2017

	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
ConSORCI Gran Teatre del Liceu	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI per a la Normalització Lingüística	1	-	1	-	-	-	-	-
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	19	2	3	1	-	3	10	-
ConSORCI de les Biblioteques de Barcelona	2	1	1	-	-	-	-	-
ConSORCI Sanitari de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI de Turisme de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
ConSORCI d'Educació de Barcelona	142	25	7	30	54	-	25	1
ConSORCI de l'Habitatge de Barcelona	50	23	10	2	-	-	15	-
ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona	24	4	3	3	2	-	12	-
Corporació de Salut del Maresme i de la Selva	3	-	-	-	-	-	3	-
ConSORCI de Benestar Social Gironès-Salt	3	-	-	-	-	-	3	-
ConSORCI Sanitari del Maresme	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI d'Acció Social de la Garrotxa	1	-	-	1	-	-	-	-
ConSORCI de Benestar Social del Ripollès	1	-	-	-	-	-	1	-
ConSORCI Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès	1	-	1	-	-	-	-	-
ConSORCI del Barri de la Mina	70	70	-	-	-	-	-	-
ConSORCI d'Aigües de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	322	129	27	37	56	3	69	1

29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2017

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Companyies d'aigües	56 100%	2 3,6%	23 41,1%	2 3,6%	-	-	28 50%	1 1,8%	
Companyies de gas	76 100%	9 11,8%	33 43,4%	2 2,6%	-	1 1,3%	28 36,8%	3 3,9%	
Companyies elèctriques	354 100%	41 11,6%	154 43,5%	-	-	-	151 42,7%	8 2,3%	
Companyies telefòniques	254 100%	23 9,1%	136 53,5%	2 0,8%	-	-	93 36,6%	-	
Companyies de transport	3 100%	1 33,3%	-	-	1 33,3%	-	1 33,3%	-	
Total	743 100%	76 10,2%	346 46,6%	6 0,8%	1 0,1%	1 0,1%	301 40,5%	12 1,6%	

29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2017

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Aigües de Barcelona (AGBAR)	45	-	16	2	-	-	26	1	
Rec Madral, companyia d'aigües, SA	1	1	-	-	-	-	-	-	
Aigües de Manresa SA	1	1	-	-	-	-	-	-	
Aigües Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-	
Aigües de Tomoví	8	-	7	-	-	-	1	-	
Total	56	2	23	2	0	0	28	1	

29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2017

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Gas Natural - Fenosa	76	9	33	2	-	1	28	3	
Total	76	9	33	2	0	1	28	3	

29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2017

	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
ECOSERVEIS	1	-	1	-	-	-	-	-
ENDESA	328	39	140	-	-	-	144	5
Iberdrola. Delegació Catalunya	21	2	13	-	-	-	5	1
Estabanell i Pahisa Energia SAU	3	-	-	-	-	-	1	2
E. ON Comercializadora de Último Recurso, SL	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	354	41	154	0	0	0	151	8

29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2017

	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	48	2	22	-	-	-	24	-
Vodafone Catalunya	45	7	28	1	-	-	9	-
Telefónica España, SAU	113	11	61	1	-	-	40	-
Orange	48	3	25	-	-	-	20	-
Total	254	23	136	2	0	0	93	0

29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2017

	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
Adif - Delegación de Red Convencional Noreste	1	-	-	-	1	-	-	-
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	1	-	-	-	-	-	1	-
Vueling	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	3	1	0	0	1	0	1	0

30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2017

	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
Federació Catalana de Patinatge	1	1	-	-	-	-	-	-
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Abertis Infraestructuras, SA	4	-	1	-	-	-	3	-
Federació de Municipis de Catalunya	1	-	-	-	-	-	-	1
Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)	8	-	-	-	-	-	1	7
Federació Catalana de Ciclisme	1	-	1	-	-	-	-	-
Grup Mèmora	2	-	1	-	-	-	-	1
Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública	1	-	-	-	-	-	-	1
Wallapop, SL	1	-	-	-	-	-	1	-
FMS ACTIVA, SL	1	-	1	-	-	-	-	-
El Punt Avui	1	-	-	-	1	-	-	-
Farmàcia Vallet	1	-	-	-	1	-	-	-
Grup Balañà	96	-	-	96	-	-	-	-
Federació Catalana d'Atletisme	1	1	-	-	-	-	-	-
Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACMC)	2	1	-	-	-	-	-	1
Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU)	2	-	2	-	-	-	-	-
SAREB	1	-	-	1	-	-	-	-
Aeroport de Barcelona - el Prat	1	1	-	-	-	-	-	-
Àltima	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi Viaró	2	2	-	-	-	-	-	-
Grupo Eulen	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	130	9	6	97	2	0	5	11

31. Institucions a les quals es trasllada la queixa

	N	%
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	85	75,89
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	18	16,07
Fiscalia de Menors de Barcelona	8	7,14
Fiscalia de Menors de Lleida	1	0,89
Total	112	100

31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Croatian People's Ombudsman	1	1	100	-	0
National Energy Ombudsmen Network	1	1	100	-	0
Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	1	1	100	-	0
Total	4	3	75	1	25

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

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	50	1	50
Defensor del Pueblo de España	1.117	-	0	1.117	100
Defensor del Pueblo de Navarra	1	1	100	-	0
Diputado del Común de Canarias	3	2	66,67	1	33,33
El Justicia de Aragón	3	1	33,33	2	66,67
Procurador del Común de Castilla y León	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	-	0	1	100
Valedor do Pobo	1	1	100	-	0
Total	1.129	6	0,53	1.123	99,47

31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Badalona	1	1	100	-	0
Defensor de la Ciutadania de Girona	4	2	50	2	50
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	3	2	66,67	1	33,33
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	1	-	0	1	100
Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-St. Sadurní de l'Heura	1	1	100	-	0
Defensora de la Ciutadania de Vilassar de Dalt	1	1	100	-	0
Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	73	27	36,99	46	63,01
Síndic de Greuges de Rubí	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	8	7	87,50	1	12,50
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	3	2	66,67	1	33,33
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	13	9	69,23	4	30,77
Síndic de Greuges Municipal de Reus	3	1	33,33	2	66,67
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	7	4	57,14	3	42,86
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	50	31	62,00	19	38
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	1	-	0	1	100
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	16	11	68,75	5	31,25
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	8	6	75	2	25
Síndic Personer de Mollet	5	2	40	3	60
Síndica de Greuges de Barcelona	15	9	60	6	40
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	6	5	83,33	1	16,67
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	3	2	66,67	1	33,33
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	1	-	0	1	100
Total	224	124	55,36	100	44,64

2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'any 2017 ha finalitzat amb tot un conjunt de canvis funcionals i tecnològics orientats a complir la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i a millorar l'eficàcia i eficiència de la institució. L'objectiu d'aquest apartat és valorar l'impacte d'aquestes mesures en la tramitació d'expedients de queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges, fer una valoració del compliment de la Carta de serveis i bona conducta administrativa i recollir la valoració dels usuaris sobre el servei rebut a la institució.

1. Gestió dels expedients del Síndic

Tal com es va avançar en l'Informe 2016, els objectius per a l'any 2017 eren la publicació de la seu electrònica del Síndic de Greuges 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.

Pel que fa a la tramitació de documents de manera electrònica i segura, com a conseqüència dels canvis implementats derivats del compliment de la normativa vigent, el 42,5% de les comunicacions del Síndic de Greuges a les persones interessades es fa per mitjà del servei de notificacions electròniques, que dobla les xifres de l'any passat.

La valoració que en fa la institució és molt positiva i les dades superen amb escreix la situació d'altres administracions. Tot i això, convé assenyalar que aquesta implementació ha implicat un esforç pel que fa a la formació de les persones interessades en el servei de notificacions electròniques. En aquest sentit, convindria que l'Administració Oberta de Catalunya, amb el suport de la resta d'administracions locals i l'autonòmica, donessin un impuls a la formació en aquest àmbit de les persones interessades.

Pel que fa a l'Administració, un 88,5% de les trameses de sortida es fan mitjançant EACAT i només s'incrementen en tres dècimes les dades de l'any passat.

En relació amb la seu electrònica, el 28 de febrer de 2017 es va publicar en el DOGC la resolució a partir de la qual es publicava la seu electrònica del Síndic de Greuges, que entrava en vigor l'1 de març (<https://seue.sindic.cat>).

La seu electrònica permet que les persones interessades puguin accedir als seus expedients i consultar la documentació, i també sol·licitar l'accés a la documentació de les administracions referides als seus expedients. A més, la seu no només és oberta a les persones interessades, sinó que, en el mateix sentit i amb les mateixes funcionalitats, hi poden accedir l'Administració, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsmen. Així, tots els actors que intervenen o són presents en l'entorn Síndic poden tramitar amb la institució amb la garantia tant dels requeriments de transparència com d'administració electrònica.

Atès que s'ha iniciat durant l'any 2017, les dades no poden ser comparatives respecte a qualsevol altre any. No obstant això, es pot assenyalar que s'ha visitat la seu electrònica en 5.146 ocasions.

Tot i que té dos vessants (poder tramitar amb el Síndic i l'accés a la informació), s'observa una gran diferència entre la possibilitat de tramitar mitjançant seu electrònica i l'ús que es fa (especialment les persones interessades i l'Administració) de l'accés als expedients i a la documentació que es genera.

En aquest sentit, durant l'any 2017 s'han efectuat un total de 576 tràmits, el 64,1% dels quals s'ha centrat en la presentació de queixes, seguit de la possibilitat d'afegir documentació a la queixa (20,3%) i, en tercer lloc, sol·licitar accés a la documentació (13,2%).

Pel que fa a la consulta dels assentaments dels expedients tramitats amb el Síndic, en 3.089 ocasions s'ha accedit a l'Espai Persones (60%); en 2.011, a l'Espai Administració (39,1%), i, finalment, de manera més residual, l'Espai Ombudsman s'ha visitat en 46 ocasions (0,9%). Finalment, com a dada final, cal destacar que les persones i les administracions han descarregat 2.292 assentaments.

Aquest fet s'explica, fonamentalment, per l'aposta que sempre ha fet el Síndic de Greuges de facilitar la presentació de queixes i consultes per qualsevol mitjà, cosa que fa que la seu electrònica sigui un sistema més exigent que altres formes de presentar la documentació i, per tant, sigui més difícil a l'hora d'accedir-hi. Ara bé, la seu electrònica es constitueix com una eina significativa a l'hora de consultar la documentació que es troba en els expedients.

L'any 2018, pel que fa als canvis en la gestió dels expedients del Síndic, es vertebrarà sobre dos eixos. En primer lloc, la implementació de l'eina Via Oberta, per accedir a dades de l'Administració i evitar haver-les de demanar a les persones interessades. En segon lloc, per la implantació d'altres expedients de manera electrònica a la institució. És per aquest motiu que s'ha aprovat la constitució d'una comissió per elaborar el "Catàleg de processos" del Síndic, a partir del qual es pretén identificar, sistematitzar i millorar l'eficiència i l'eficàcia de la gestió del Síndic, independentment de l'evolució de l'expedient de queixa i de consulta.

Finalment, es començarà a aprofundir en l'existència de diversitat d'expedients al Síndic amb l'objectiu d'incorporar-se, en els pròxims anys, a l'arxiu electrònic del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant, AOC).

El conjunt d'aquestes mesures, l'avaluació de les quals es farà en el pròxim informe anual,

contribuirà a donar un servei de referència des de la perspectiva de la qualitat, l'eficàcia, l'eficiència i, en especial, de la transparència, que aquesta institució entén que és la base elemental del funcionament del sector públic català.

2. Temps de tramitació dels expedients

En aquest apartat s'avalua el temps de tramitació dels expedients del Síndic. Com en anys anteriors, el temps de tramitació dels expedients 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 2017 (17.074) 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.

32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	17.074	18.370	4.304
Dies	40,38	87,14	27,15

Com es pot observar en la taula, s'ha produït una reducció significativa dels terminis pel que fa al Síndic i l'Administració que no es produeix amb la persona interessada. En aquest sentit, tot i que en el decurs de l'any hi ha hagut alguns expedients la demora dels quals ha estat molt elevada, i que ha condicionat la mitjana general de l'expedient, la majoria d'administracions que han donat resposta als requeriments del Síndic ho han fet amb terminis més raonables que durant l'any 2016.

Pel que fa al Síndic, la reducció d'actuacions també ha permès la reducció de terminis quant a la durada general de l'expedient.

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. No obstant això, convé generar mecanismes

més eficients per detectar abans els casos en què la persona interessada no mostra interès a continuar el procediment per poder finalitzar l'expedient al més aviat possible.

3. Carta de serveis

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu establir compromisos amb les persones interessades sobre la tramitació i la qualitat en la gestió dels expedients de queixa i les consultes d'informació.

Cal assenyalar que un dels compromisos d'aquesta carta de serveis ha variat durant l'any 2017, com a conseqüència de la modificació horària de la institució per complir amb els objectius de conciliació de vida laboral i familiar i les mesures de reformes horàries plantejades al Parlament de Catalunya. Així, l'horari d'atenció presencial serà de dilluns a divendres de 8.30 fins a 18.00 hores de manera ininterrompuda i fins a les 17.00 hores durant el mes d'agost.

D'altra banda, s'ha generat un mecanisme més precís per quantificar la mitjana de temps màxim d'espera de les consultes presencials.

33. Compromisos adquirits en la Carta de serveis

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 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	2.010	6 minuts	97,2%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud	2.546	2,8 dies hàbils	76,9%
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	4.614	0,08 dies hàbils	96,4%
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	4	0 dies hàbils	
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	8.344	0,64 dies hàbils	97,1%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas	7.236	11,4 dies hàbils	63,8%
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	7.256	40,3 dies hàbils	51,1%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils	2.248	40 dies hàbils	51,1%
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	537	12,4 dies hàbils	73,8%

Les dades mostren que s'ha revertit la tendència negativa quant als terminis i han millorat substancialment els temps del Síndic de Greuges. Aquest fet s'explica, fonamentalment, pel tancament majoritari dels expedients (no-irregularitat), en què la necessitat de sol·licitar informació, resoldre i fer el seguiment és menor o inexistent i, per tant, els terminis també són menors.

En aquest sentit, convé destacar que s'han reduït els terminis en tots els indicadors analitzats i que s'ha incrementat el percentatge de compliment. No obstant això, convé destacar l'increment en els terminis de resolució de consultes escrites, que, tot i que són dins dels compromisos adquirits en la Carta de serveis i bona conducta administrativa, s'han incrementat substancialment respecte de l'any anterior.

4. Valoració dels usuaris del servei del Síndic

Durant l'any 2017, 5.971 persones han rebut per correu postal un qüestionari de satisfacció sobre el servei ofert pel Síndic. L'enquesta s'envia de manera automàtica a totes les persones que han presentat una queixa en finalitzar les gestions dutes a terme per la institució sobre el seu cas.

Al llarg de l'any 2018, està previst posar en marxa el sistema electrònic d'enquesta de satisfacció. Un cop finalitzada la tramitació d'un expedient, la persona interessada rebrà un avís al correu electrònic que li permetrà accedir al model d'enquesta per emplenar-la electrònicament. Amb aquest sistema, es vol agilitar el procés, facilitar la feina dels interessats i incrementar el nombre de persones que contesten el qüestionari. No obstant l'anterior, el sistema d'enquesta amb paper seguirà funcionant per a les persones que no tinguin accés a les noves tecnologies (gent gran, reclusos, etc.) Enguany, han respost les enquestes 1.301 persones, un 22% del total a qui s'havia enviat, la mateixa xifra que l'any anterior.

En general, les xifres són satisfactòries: el 91% diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil, el 88% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat

bones o molt bones, i el 75% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès. Aquestes xifres són pràcticament idèntiques a les de l'any anterior.

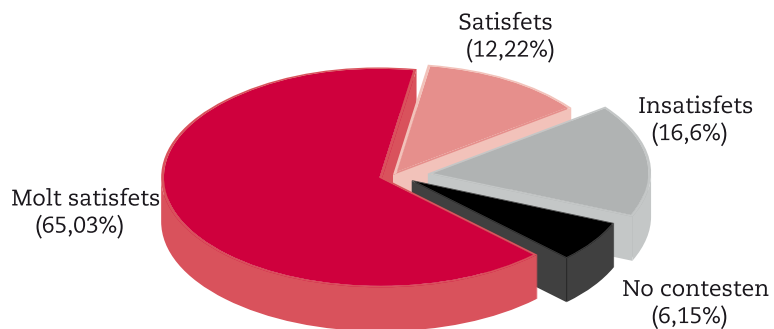
La majoria de les persones assenyalen que han conegut la institució a través dels mitjans de comunicació (39%) i el 19% afirma que ja havia presentat una queixa anteriorment i, per tant, repeteix.

Les valoracions més crítiques estan relacionades amb el temps de tramitació de les queixes: el 14% destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés; el 14%, que cal millorar la informació que es dona als usuaris, i el 20%, la necessitat d'incrementar la freqüència de les visites al territori o centres.

Sobre la rapidesa del procés, el 60% considera curt o molt curt el temps transcorregut des que va presentar la queixa fins que va rebre la primera resposta del Síndic, tot i que l'opinió no és tan positiva quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir la resolució: només el 40% el considera curt o molt curt, mentre que el 25% el considera llarg o molt llarg. En aquest punt, cal remarcar que els processos de resolució de queixes sovint s'allarguen per la lentitud de les administracions a donar resposta a les peticions d'informació que els fa el Síndic.

La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 7,1, xifra molt similar a la de l'any anterior (7,03), 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 17%.

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

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

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		No contesta	
Favorable	561	43,12%	442	33,97%	54	4,15%	39	3,00%	26	2,00%
Desfavorable	740	56,88%	404	31,05%	105	8,07%	177	13,60%	54	4,15%
Total	1.301	100%	846	65,03%	159	12,22%	209	16,60%	80	6,15%

2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

Els desplaçaments efectuats per l'oficina del Síndic durant el 2017 s'han incrementat respecte dels anys anteriors. Aquest augment de desplaçaments per atendre les persones com més a prop millor del seu entorn ha estat possible per l'augment de la freqüència de les sortides de l'equip itinerant, que han passat de tres a quatre setmanals. Així, durant el 2017, s'han efectuat 145 desplaçaments i s'han visitat 116 municipis diferents. Aquest augment de desplaçaments ha provocat que als municipis més poblats es pogués fer més d'un desplaçament l'any com també s'ha fet en alguns dels municipis on els ajuntaments

tenen signat un conveni d'atenció singularitzada amb el Síndic. En total s'han atès 1.592 visites, que han donat lloc a la presentació de 1.149 queixes i 540 consultes.

Al llarg del 2017 l'equip del Síndic ha fet 145 desplaçaments

El nombre de queixes recollides per l'oficina itinerant representa l'11,3 % del total de les iniciades pel Síndic durant el 2017.



35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2017

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Calafell	11/01/2017	7	3	10
Sant Boi del Llobregat	12/01/2017	17	5	22
Barberà del Vallès	13/01/2017	5	8	13
Mollet del Vallès	17/01/2017	14	8	22
Balaguer	18/01/2017	15	5	20
Llagostera	19/01/2017	11	6	17
El Prat de Llobregat	20/01/2017	18	11	29
Malgrat de Mar	24/01/2017	14	9	23
Calaf	25/01/2017	7	3	10
Sant Vicenç de Castellet	26/01/2017	6	7	13
Esplugues de Llobregat	27/01/2017	20	6	26
Sant Sadurní d'Anoia	31/01/2017	8	7	15
La Canonja	01/02/2017	1	1	2
Esparreguera	02/02/2017	11	9	20
Premià de Mar	03/02/2017	15	7	22
Granollers	07/02/2017	17	8	25
Montblanc	08/02/2017	5	7	12
Solsona	09/02/2017	7	7	14
Les Corts (Barcelona)	10/02/2017	4	9	13
Sant Hilari Sacalm	14/02/2017	7	6	13
Banyoles	15/02/2017	5	1	6
Sant Jaume d'Enveja	16/02/2017	2	0	2
Sant Adrià de Besòs	17/02/2017	8	3	11
Castellar del Vallès	21/02/2017	4	4	8
Agramunt	22/02/2017	6	1	7
Torelló	23/02/2017	9	2	11
Mataró	24/02/2017	19	5	24
Castelldefels	28/02/2017	23	3	26
Blanes	01/03/2017	18	8	26
Berga	02/03/2017	20	7	27
Molins de Rei	03/03/2017	22	3	25
Canet de Mar	07/03/2017	8	3	11
Lliça d'Amunt	08/03/2017	11	2	13
La Salut (Badalona)	10/03/2017	8	1	9
Polinyà	14/03/2017	5	1	6
Palamós	15/03/2017	13	2	15
Sant Joan de Vilatorrada	16/03/2017	4	3	7
Sant Cugat del Vallès	17/03/2017	4	3	7
Sant Antoni de Vilamajor	21/02/2017	25	1	26
Puigcerdà	22/03/2017	4	0	4
Anglès	23/03/2017	4	2	6
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	24/03/2017	9	4	13
Matadepera	27/03/2017	1	2	3

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Moià	28/03/2017	5	4	9
Horta (Barcelona)	29 i 30/03/2017	20	7	27
Salou	30/03/2017	11	2	13
Palau solità i Plegamans	03/04/2017	4	5	9
Òdena	04/04/2017	9	1	10
Flix	05/04/2017	11	2	13
Cardedeu	06/04/2017	7	1	8
Olot	20/04/2017	3	1	4
Tiana	21/04/2017	4	2	6
Tona	25/04/2017	6	4	10
Tàrrrega	26/04/2017	8	4	12
Cubelles	27/04/2017	5	3	8
Les Franqueses	28/04/2017	3	3	6
Ca n'Oriac (Sabadell)	02/05/2017	3	5	8
Roses	03/05/2017	11	4	15
Arenys de Munt	08/05/2017	6	1	7
La Trinitat Vella (Barcelona)	09/05/2017	7	9	16
Sant Vicenç dels Horts	10/05/2017	13	6	19
Sant Salvador (Tarragona)	11/05/2017	10	2	12
Montornès del Vallès	15/05/2017	9	3	12
Premià de Dalt	16/05/2017	1	4	5
Torrelles de Llobregat	17/05/2017	5	3	8
Vilafranca del Penedès	18/05/2017	6	4	10
El Gornal (l'Hospitalet del Llobregat)	22/05/2017	10	1	11
Manresa	23/05/2017	14	7	21
Santa Coloma de Gramenet	08/06/2017	11	6	17
Sant Narcís (Girona)	25/05/2017	8	8	16
La Mariola (Lleida)	29/05/2017	17	9	26
Cunit	30/05/2017	23	4	27
La Sénia	31/05/2017	10	4	14
Calella	01/06/2017	7	1	8
Sant Quirze del Vallès	07/06/2017	2	2	4
Camprodon	08/06/2017	8	4	12
Cervelló	12/06/2017	10	7	17
Montcada i Reixac	13/06/2017	13	4	17
Cardona	14/06/2017	5	4	9
Palafolls	15/06/2017	4	2	6
Calonge	19/06/2017	6	3	9
Sant Feliu de Llobregat	20/06/2017	4	3	7
L'Hospitalet de l'Infant	21/06/2017	4	3	7
Vacarisses	22/06/2017	6	1	7
Cerdanyola	26/06/2017	8	3	11
Martorelles	27/06/2017	3	3	6
Torredembarra	28/06/2017	6	8	14

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Manlleu	29/06/2017	5	8	13
Dosrius	03/07/2017	3	2	5
Pallejà	04/07/2017	9	1	10
Vilanova i la Geltrú	05/07/2017	18	17	35
Barberà del Vallès	06/07/2017	6	4	10
Sant Sadurní d'Anoia	10/07/2017	6	3	9
Esplugues de Llobregat	11/07/2017	7	8	15
La Selva del Camp	12/07/2017	5	2	7
Sant Vicenç de Castellet	13/07/2017	7	3	10
Vielha	18/07/2017	11	2	13
Esparreguera	06/09/2017	6	4	10
El Prat de Llobregat	07/09/2017	3	3	6
Premià de Mar	13/09/2017	6	4	10
Granollers	14/09/2017	8	9	17
Sitges	18/09/2017	10	0	10
Castelló d'Empúries	19/09/2017	7	2	9
La Marina (Barcelona)	21/09/2017	6	3	9
Sant Adrià de Besòs	22/09/2017	10	3	13
Salt	27/09/2017	9	5	14
Sort	28/09/2017	6	2	8
Navàs	03/10/2017	4	0	4
Argentona	04/10/2017	3	1	4
Molins de Rei	05/10/2017	3	0	3
Olèrdola	09/10/2017	3	1	4
Canet de Mar	10/10/2017	3	2	5
Torelló	11/10/2017	5	1	6
Caldes de Montbui	16/10/2017	6	4	10
Martorell	17/10/2017	9	1	10
Cubelles	18/10/2017	3	2	5
Sant Andreu de Llaveneres	19/10/2017	3	0	3
Vilanova del Camí	23/10/2017	3	5	8
Santa Maria de Palautordera	25/10/2017	2	5	7
Tàrrrega	26/04/2017	6	4	10
Sant Pol de Mar	30/10/2017	7	1	8
Ribes (Sant Pere de Ribes)	31/10/2017	12	3	15
Riudoms	02/11/2017	6	1	7
Santa Perpètua de Mogoda	06/11/2017	1	1	2
Palafrugell	07/11/2017	2	2	4
Manresa	09/11/2017	6	7	13
Teià	10/11/2017	3	2	5
Tarragona	13/11/2017	8	4	12
Bellavista (les Franqueses)	14/11/2017	8	2	10
La Morera (Badalona)	15/11/2017	10	0	10
Olot	16/11/2017	6	5	11

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Pubilla Cases (l'Hospitalet de Llobregat)	20/11/2017	8	5	13
Lleida	21/11/2017	3	3	6
Masquefa	22/11/2017	12	3	15
Cardedeu	23/11/2017	2	1	3
Vilassar de Mar	27/11/2017	8	1	9
L'Aldea	28/11/2017	2	2	4
Terrassa	29/11/2017	5	3	8
Gelida	30/11/2017	5	1	6
Roda de Ter	04/12/2017	4	1	5
Els Penitents (Barcelona)	05/12/2017	11	6	17
Girona	12/12/2017	6	3	9
Sant Vicenç dels Horts	13/12/2017	3	3	6
Arenys de Mar	14/12/2017	11	2	13
Reus	18/12/2017	12	7	19
Total		1.149	540	1.689

■ 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 2017. 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, juntament amb les dels anys anteriors.

■ POLITIQUES SOCIALES

1. SERVEIS D'URGÈNCIES HOSPITALÀRIES

La situació de saturació que presenten alguns serveis d'urgències dels hospitals del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SIAP), encara que sigui de manera puntual en determinades èpoques de l'any, és un assumpte que preocupa tant els usuaris com el Síndic de Greuges. Aquest any s'han continuat rebent queixes de persones que han hagut d'acudir a un servei d'urgències hospitalàries, o dels seus familiars, principalment per les hores que hi han de romandre i per les condicions en què ho han de fer, sovint en lliteres als passadissos del servei.

Ja fa anys que les urgències hospitalàries són objecte de seguiment en aquesta institució, de manera que, a banda de les queixes concretes presentades per les persones afectades directament, el Síndic ha treballat aquest assumpte en diverses actuacions d'ofici, en el marc de les quals s'ha dirigit al Departament de Salut per fer una sèrie de consideracions i recomanacions.

D'una banda, en relació amb el servei d'urgències hospitalàries mateix, el Síndic ha destacat la importància de fer una planificació adequada del servei que garanteixi una dotació suficient de personal per atendre l'afluència de pacients en cadascun dels torns que s'estableixin; de potenciar la coordinació amb la resta dels serveis del centre, ja que s'entén que no es tracta d'un servei aïllat de la resta de l'hospital; d'estudiar l'habilitació de més llits als serveis de l'hospital que en siguin deficitaris, i d'establir circuits de derivació àgils entre els centres hospitalaris i altres dispositius perquè el pacient pugui ser atès on se li pugui donar una resposta més adequada a la situació que presenta amb celeritat.

La ubicació de pacients al passadís d'un servei d'urgències hospitalàries vulnera el seu dret a la intimitat

L'afluència desmesurada de pacients al servei d'urgències hospitalàries, a més, té una clara repercussió en la intimitat dels pacients, que sovint es veu afectada molt greument. El Síndic

ha destacat la innegable vulneració del dret a la intimitat i a la privacitat (dret de què han de continuar gaudint els pacients quan estan en un servei d'urgències hospitalàries) que suposa la ubicació dels pacients en espais no apropiats, a la vista de qualsevol persona que transiti pel servei o només separats per una cortineta.

El Síndic és del parer que aquesta vulneració encara és més acusada quan a aquests pacients se'ls ha de fer qualsevol maniobra (com ara la col·locació d'un orinal, d'una sonda o qualsevol altra que pugui violentar el pacient quan s'ha de fer a la vista de tothom) o se'ls ha de visitar o comunicar informació relacionada amb el seu procediment o diagnòstic. En aquests casos, els pacients queden exposats a la vista o a l'oïda d'altres pacients i els seus acompanyants, de manera que també es vulnera el seu dret a la confidencialitat pel que fa a la informació clínica.

Tot això, al marge de les incomoditats que pateixen tant els pacients i els seus acompanyants com els professionals que els han d'atendre, que han de treballar en un espai més atapeït.

Els pacients han de romandre als serveis d'urgències hospitalàries només el temps suficient per atendre la urgència

D'altra banda, hi ha molts factors que influeixen en el fet que els pacients es vegin abocats a haver d'acudir a un servei d'urgències hospitalàries i que s'han de tenir en compte en la planificació de l'atenció a la urgència. Així, atès que el model d'atenció a les urgències preveu diversos dispositius amb capacitat per donar resolució als diversos nivells d'urgència, el Síndic ha recomanat que es reforcin i es potenciïn els dispositius extrahospitalaris d'atenció a les urgències i que es garanteixi que disposen del personal i els recursos suficients per poder aconseguir la finalitat per a la qual han estat creats. I, paral·lelament, cal dur a terme actuacions dirigides a informar les persones sobre l'existència d'aquests tipus de dispositius (ubicació, horaris, tipus d'urgències que poden atendre) i a conscienciar-les d'un bon ús de les urgències en general i de les hospitalàries en particular.

De la mateixa manera, el Síndic considera imprescindible treballar en mesures preventives tendents a evitar que els pacients hagin d'acabar acudint a un servei d'urgències perquè els prestin l'atenció que els cal. En aquesta línia, considera que cal reforçar l'atenció del pacient en altres nivells d'atenció, agilitar les derivacions als especialistes o potenciar les exploracions complementàries ambulatories per evitar que, per exemple, la permanència desproporcionada d'un pacient en llista d'espera pendent d'algun tipus d'actuació (prova diagnòstica, visita amb l'especialista, intervenció quirúrgica, etc.) agreugi el seu estat i faci que presenti una situació que, llavors sí, calgui atendre urgentment.

Cal abordar l'atenció a l'envelliment de la població

En els últims anys, a més, s'ha posat de manifest que l'activitat dels serveis d'urgències s'ha incrementat molt considerablement arran

de l'augment de l'esperança de vida de les persones i, per tant, de l'envelliment dels pacients. Es fa necessari, doncs, abordar aquesta nova situació i preveure l'atenció d'aquests pacients des dels diversos nivells assistencials i de manera coordinada amb altres tipus de dispositius, més enllà dels merament sanitaris, a l'efecte de fer-los un seguiment acurat i de preveure possibles alternatives a l'hospitalització convencional quan sigui possible.

De la resposta de l'Administració sanitària, se'n desprèn la presa de consciència de la necessitat d'una reordenació a fons de l'atenció urgent, més enllà de la que es presta als serveis d'urgències hospitalàries en la línia que apuntaven les recomanacions del Síndic, i també la presentació l'abril de 2017 del Pla nacional d'urgències de Catalunya (PLANUC), un dels eixos importants del qual fa referència a l'atenció urgent hospitalària. Tot i així, el Síndic continuarà treballant en aquest assumpte i es planteja un seguiment de l'aplicació del PLANUC en l'atenció a la urgència en general i als serveis d'urgències hospitalàries en particular.

Queixa 00381/2017

La promotora de la queixa exposa que el 4 de gener va acudir al Servei d'Urgències Hospitalàries (SUH) de l'Hospital de Bellvitge amb la seva mare, de noranta-tres anys, que presentava bronquitis, grip i tensió arterial alta. La seva mare va romandre des de les onze del matí fins a les vuit del vespre asseguda en una cadira al passadís del SUH i després en una llitera en un box fins a les dues de la matinada en espera dels resultats i del diagnòstic. El centre hospitalari informa la interessada que les situacions de pics extraordinaris d'afluència de pacients poden arribar a col·lapsar temporalment el sistema, malgrat que es funcioni amb el 100% dels recursos disponibles.

El Síndic posa de manifest la vulneració del dret a la intimitat de la pacient en aquest cas i es remet a les consideracions formulades en l'àmbit de les actuacions d'ofici.

Queixa 01092/2017

Una persona es queixa perquè va haver de romandre gairebé quatre dies a l'Àrea d'Observació del Servei d'Urgències de l'Hospital de la Vall d'Hebron en espera que li poguessin assignar un llit a planta.

El Síndic destaca la importància que té no allargar més enllà del que és estrictament necessari l'estada dels pacients al servei d'urgències, ja que, efectivament, es tracta d'un servei que té com a finalitat donar solució als problemes aguts de salut dels ciutadans. Perllongar el temps d'estada afavoreix que els pacients puguin presentar noves necessitats (com ara haver-los de proporcionar algun àpat o ocupar-se de la seva higiene) que cal atendre i que sovint es fa difícil fer-ho des d'aquest espai.

2. QUEIXES RELATIVES A L'INSTITUT CATALÀ D'AVALUACIONS MÈDIQUES

En els darrers anys ha estat una constant la recepció de queixes de persones que manifesten que no han rebut un tracte adequat quan han estat citades a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) perquè se'ls avalui la seva capacitat laboral o que mostren la seva disconformitat amb l'actuació d'aquest organisme; casos en què es poden haver vulnerat drets en el procés de control de la incapacitat temporal (IT).

Així mateix, amb motiu de la presentació del darrer informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya, els diferents grups parlamentaris van fer esment d'aquesta qüestió i van exigir que es fes un seguiment de l'actuació dels professionals de l'ICAM, en el compliment de les seves obligacions i en el respecte dels drets dels ciutadans, pel que fa a la gestió i el control del procés d'IT.

Malgrat que el Síndic no pot entrar a valorar ni a qüestionar els criteris mèdics que apliquen els metges avaluadors de l'ICAM per justificar l'emissió d'una alta mèdica o el resultat d'un dictamen mèdic qualificador d'una incapacitat permanent per al treball, el Síndic de Greuges es mostra preocupat per la presumpta vulneració d'alguns drets de les persones que són citades a l'ICAM. De fet, en diverses ocasions s'havien dut a terme actuacions i mantingut reunions amb directius de l'ICAM per tractar les qüestions plantejades en les queixes.

Per això, es va considerar convenient iniciar una actuació d'ofici i recopilar la problemàtica observada en les queixes per:

- Valorar les manifestacions de les persones afectades que s'havien queixat del tracte rebut per part dels metges inspectors-avaluadors de l'ICAM, i també la presumpta manca d'exploració del pacient en les visites o les dificultats perquè s'acceptin i es tinguin en compte els informes elaborats per altres metges.
- Analitzar l'actuació dels professionals de l'ICAM, en el compliment de les seves funcions de metges inspectors-avaluadors, d'acord amb el que estableix el Decret 119/2014, de 5 d'agost (DOGC 6681, de 7 d'agost de 2014), i en la

Resolució de 23 de juliol de 2013, de la Secretaria General Tècnica, per la qual es publica el Conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya per al control de la incapacitat temporal durant el període de 2013 a 2016 (BOE 192, de 12 d'agost de 2013).

- Examinar els motius de la modificació en sentit restrictiu del dret reconegut al ciutadà en la seva relació amb l'ICAM de facilitar la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica, que s'ha canviat en el sentit següent: “disposar de la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica quan el ciutadà tingui alguna necessitat específica a criteri del metge de l'ICAM”.
- Avaluar les actuacions que hagi pogut dur a terme el Departament de Salut per corregir, si escau, la diversa problemàtica i per atendre els suggeriments que el Síndic li ha formulat durant els darrers anys.

Calen professionals idonis per atendre els pacients, amb formació específica en habilitats comunicatives i de tracte

De la valoració de la informació facilitada amb relació a les queixes sobre el tracte rebut per part dels metges inspectors-avaluadors de l'ICAM, se'n desprèn, en síntesi, que la majoria de queixes pel tracte tenen origen en la discordança entre les expectatives de la persona de romandre en situació de baixa laboral i el resultat de l'avaluació mèdica quan determina la reincorporació al seu lloc de treball; que els informes aportats pels pacients sempre es tenen en compte; que l'exploració mèdica a les persones es duu a terme quan la seva patologia ho requereix, amb avaluació psicopatològica, incloent-hi la correcta i extensa anamnesi, i que els metges han passat per un procés de formació continuada i han d'actuar d'acord amb criteris homogenis de neutralitat i imparcialitat, basats en protocols i guies d'actuació avalats per societats científiques revisats periòdicament.

S'han investigat les actuacions per assegurar que es compleix el contingut de la Carta de drets i responsabilitats de les persones

usuàries en la seva relació amb l'ICAM, per la qual cosa s'ha verificat que tots els procediments d'actuació i els protocols se sotmeten a revisió i que, davant les possibles incidències, s'han adoptat mesures internes orientades a millorar la qualitat en el tracte, la qual cosa ha repercutit, amb motiu d'algunes queixes, en la reassignació de funcions dels professionals implicats.

Per tant, el Síndic ha considerat acceptats els suggeriments d'actuar amb amabilitat i deferència en tots els òrgans de l'ICAM, en el marc d'una política d'atenció personalitzada i de respecte als drets dels pacients, fent extensius els drets de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària a aquest organisme.

Cal facilitar la presència d'un acompanyant durant la visita a l'ICAM, respectant la voluntat del pacient i sense cap mena de restricció

També s'han considerat acceptats els suggeriments de tenir en compte tots els informes mèdics que aportessin les persones afectades com un element més de valoració en els dictàmens i d'establir la corresponent

preparació i formació específica dels metges avaluadors en habilitats comunicatives, per mitjà de diverses iniciatives, tant organitzatives com de formació, adreçades a la millora de la qualitat en tots els vessants de l'activitat de l'ICAM.

Pel que fa als motius de la modificació d'un dels drets reconeguts al ciutadà en la seva relació amb l'ICAM, com ara facilitar la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica, es va verificar que la modificació establerta per l'Administració en la vigent Carta de drets i responsabilitats de les persones usuàries en la seva relació amb l'ICAM tenia com a finalitat que el metge pogués fer ús del seu criteri quan considerés que calia mantenir la pertinent privacitat i que, en alguns casos, la presència d'un acompanyant dificulta el correcte funcionament de la visita i cal que el metge pugui disposar d'un cert grau de discrecionalitat per preservar la privacitat del ciutadà.

El Síndic considera que la modificació del dret a facilitar la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica a l'ICAM ha estat una restricció del dret dels pacients, de manera que ha hagut de reiterar el seu suggeriment, en el sentit de restablir el dret que es faciliti la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica sense cap mena de restricció, ja que de les explicacions de l'Administració no se'n desprenen motius suficients que puguin avalar-la.

Queixa 02740/2016, entre d'altres

El Síndic va rebre diverses queixes sobre la manca de facilitació de la presència d'un acompanyant durant els actes d'avaluació mèdica, atesa la modificació d'aquest dret en sentit restrictiu en la Carta de drets i responsabilitats de les persones usuàries en la seva relació amb l'ICAM.

Atès que de l'informe de l'Administració no se'n desprenia cap motiu que pogués avalar aquesta restricció, que va en detriment dels drets dels ciutadans i de la seva dignitat, es va reiterar el suggeriment formulat amb motiu dels expedients de queixa 02740/2016, 04340/2016 i actuació d'ofici 00013/2016, a fi que es faciliti la presència d'un acompanyant (familiar o propparent) als actes sanitaris d'avaluació mèdica quan ho demanin els pacients.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00094/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort de dos treballadors d'un mateix centre a causa d'una meningitis

Segons es dedueix de la informació a què s'ha pogut tenir accés, l'abril de 2017 van morir dues persones que treballaven en un centre ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual de Barcelona a causa d'una meningitis. En ambdós casos la simptomatologia que presentaven va evolucionar cap a un xoc sèptic amb resultat de mort.

Atès que d'acord amb l'article 41 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, el síndic pot investigar d'ofici els actes en què l'activitat o la inactivitat atribuïble a les administracions, els organismes, les empreses o les persones a què fa referència l'article 26 pugui haver vulnerat drets o llibertats constitucionals o estatutàries, s'ha obert una actuació d'ofici per tal d'obtenir informació sobre els fets i l'actuació de l'Administració en aquest cas.

AO 00097/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una persona a la porta de l'Hospital de Mataró després de lliurar-li l'alta hospitalària

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la mort el maig de 2016 d'un pacient de l'Hospital de Mataró per un aneurisma d'aorta, després d'haver estat ingressat cinc dies en aquest centre i moments després d'haver-li lliurat l'alta hospitalària.

El Departament de Salut va informar que la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitàries havia obert un expedient sancionador a l'Hospital de Mataró perquè no disposava de l'informe del radiòleg ni del metge d'urgències de les radiografies de tòrax i abdomen que es van fer al pacient.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament que donés les ordres oportunes perquè, d'una banda, s'esbrinessin les raons per les quals no es van valorar les radiografies, a fi d'assegurar que aquesta situació no es repeteixi; i, d'altra banda, que s'iniciés d'ofici un procediment per responsabilitat patrimonial de l'Administració sanitària en aquest assumpte, en cas que no s'hagi fet a instància de part.

El Departament ha informat que, en el marc de l'expedient sancionador incoat contra l'Hospital, la qüestió de les radiografies és un dels punts que s'ha revisat detingudament, i s'han fet els requeriments necessaris al centre per tal d'evitar en el futur fets com els ocorreguts en aquest cas. Pel que fa a la responsabilitat patrimonial, s'ha informat que el CatSalut està tramitant l'expedient corresponent.

AO 00115/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'errada d'un servidor informàtic de l'Institut Català de la Salut

El Síndic va tenir coneixement que el dilluns dia 15 de maig de 2017 una errada informàtica en un servidor de l'Institut Català de la Salut (ICS) va paraitzar la tramitació electrònica i va impedir l'activitat de molts equips d'atenció primària (EAP) i d'alguns hospitals. Aquesta errada va impedir a les persones afectades el dret d'accés als serveis i a les prestacions sanitàries.

A fi de poder estudiar aquesta qüestió, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que l'informés del capteniment de l'ICS respecte d'aquesta situació, de les previsions i les possibilitats de millora de la seguretat per evitar futurs riscos i dels serveis substitutoris als quals van poder accedir les persones afectades.

També li va suggerir que, quan hi hagi incidències en els sistemes d'informació o problemes tecnològics en els serveis de TIC, s'estudii la possibilitat de mantenir els serveis i les prestacions i de garantir una assistència amb equitat i qualitat a la població afectada, mitjançant un seguiment de l'actuació dels servidors públics, per tal que l'atenció substitutòria es faci amb la màxima celeritat possible, tot preservant els drets i la confidencialitat de les dades.

AO 00128/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació actual de l'atenció primària a Catalunya

El Síndic va tenir coneixement que mig centenar de metges van elaborar un document per encàrrec de la Junta de Govern del Col·legi de Metges de Barcelona que posa de manifest el punt crític a què ha arribat l'atenció primària a Catalunya. En aquest document s'atribueix la greu situació a la manca de recursos econòmics, amb retallades acumulades de més d'un 20%, i a la manca d'un projecte que motivi i il·lusioni els professionals. El Col·legi també destaca que el desgast i el malestar del personal fa insuportable la situació, amb el risc de col·lapse que això suposa si no s'actua amb prou celeritat. Per la seva banda, la Confederació d'Associacions de Veïns de Catalunya (CONFAVC) ha elaborat un mapa sanitari de les retallades que, segons manifesta, reflecteix les diferències entre la població de referència d'un CAP.

En vista d'aquesta informació, es va obrir una actuació d'ofici per tal d'obtenir informació sobre la situació en què es troba actualment l'atenció primària o sobre el desplegament de l'Estratègia nacional d'atenció primària i salut comunitària (ENAPISC) que ha presentat recentment el Departament de Salut.

AO 00203/2017
En tramitació

Mort d'una persona a l'Hospital de Sant Joan de Déu de Manresa, després d'acudir en diverses ocasions als dispositius d'urgències

El Síndic ha tingut coneixement que el setembre de 2017 va morir una persona després que uns dies abans hagués ingressat a l'Hospital Sant Joan de Déu de Manresa amb una peritonitis molt avançada, amb l'intestí perforat. Segons s'explica, abans havia acudit en quatre ocasions als serveis d'urgències davant la persistència de dolor abdominal.

AO 00270/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la concessió i el control de la gestió de les ambulàncies a Catalunya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les queixes d'usuaris del servei de transport sanitari que opera a Catalunya pel que fa a les deficiències d'aquest servei. En el marc d'aquestes queixes, es van detectar incidències negatives en el transport sanitari, concretament les que tenen a veure amb el servei sanitari no urgent, com ara demores de més d'una hora en el trasllat d'usuaris als centres hospitalaris per rebre tractament o en el trasllat a domicili de pacients que són donats d'alta i requereixen transport sanitari.

A fi d'estudiar aquesta qüestió, el Síndic ha demanat al Departament de Salut que l'informi sobre aquest assumpte i, concretament, sobre les concessionàries d'ambulàncies contractades pel Servei Català de la Salut i en quins territoris operen, i sobre si l'Administració ha tingut coneixement de les queixes per demora del transport en el servei no urgent. En relació amb aquesta segona qüestió, el Síndic ha demanat informació sobre la concessionària i si s'ha incoat expedient sancionador.

3. EL SEGUIMENT DEL PROGRAMA INDIVIDUAL D'ATENCIÓ COM A ELEMENT DE GARANTIA DE L'ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA

Des de l'any 2007 ha estat una constant en els informes del Síndic de Greuges la referència a les incidències en l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Enguany s'han continuat rebent queixes relacionades amb qüestions recurrents com ara els retards en la tramitació dels procediments o la dificultat d'accés a alguns serveis i prestacions.

A banda d'això, més de deu anys després de l'entrada en vigor de la Llei, i ja amb plena efectivitat per a tots els graus de dependència, el seguiment adequat de la situació de cada persona i de les prestacions de què disposa esdevé d'una importància creixent.

El programa individual d'atenció (PIA) és el document en què es determinen les modalitats d'intervenció més adequades a cada persona dependent, és a dir, el servei o la prestació que se li concedirà per atendre les necessitats derivades de la seva situació concreta. La dependència evoluciona amb el temps, és canviant, i també ho pot ser l'entorn de la persona. En conseqüència, també ho han de ser els serveis que la persona rep per adequar-se a les necessitats de cada moment. El seguiment del programa individual d'atenció és essencial per assegurar que la persona dependent rep els serveis que requereix i per verificar que les prestacions es destinen a les necessitats per a les quals es van concedir.

Els serveis i les prestacions s'han d'adequar a la realitat canviant de les persones dependents

La regulació de la Llei 39/2006 sobre aquesta qüestió no és gens precisa. En l'àmbit de Catalunya tampoc no s'ha desplegat normativament, més enllà de les previsions de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis

socials, que atribueix als serveis socials bàsics la funció de revisar els programes individuals d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.

No hi ha un model de seguiment ni instruccions o protocols d'àmbit general que desenvolupin aquesta fase del procés d'atenció a les persones dependents. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies inicialment va manifestar que no ho considerava necessari.

A partir de la informació obtinguda de diversos ajuntaments i altres ens locals, s'ha constatat que, a la pràctica, el seguiment, tant pel que fa a la periodicitat com a la forma de fer-lo, depèn bàsicament de la situació de la persona (si viu al seu domicili o en un centre residencial) i del recurs assignat, és a dir, el tipus de serveis o de prestacions que rep.

Els serveis consultats han posat en relleu les dificultats derivades de la incorporació de més persones dependents al Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència i de l'acumulació de casos per als professionals dels serveis socials bàsics, que condicionen les possibilitats del seguiment i que en alguns casos fan que l'actuació sigui poc preventiva. També s'ha plantejat la conveniència de disposar d'una plataforma electrònica compartida per tots els serveis en què es recullin tots els processos associats als procediments de dependència i que permeti als ens locals disposar d'informació actualitzada.

Cal intensificar les actuacions de seguiment i contacte directe amb la persona dependent

Alguns municipis han elaborat protocols específics de seguiment que incorporen de manera detallada la finalitat i els objectius del procés, la periodicitat, el procediment i la dinàmica de la visita, i les actuacions posteriors. D'altres disposen de protocols generals del procediment que inclouen pautes força desenvolupades sobre aquest aspecte. I d'altres han establert criteris no formalitzats en un document específic.

Cal destacar el Protocol de seguiment del programa individual d'atenció (PIA) a persones en situació de dependència elaborat per la Diputació de Barcelona l'any 2014 per donar resposta a una demanda expressada per diversos ens locals de la demarcació.

Amb caràcter general, els municipis han remarcat la importància del seguiment per garantir l'atenció correcta a les persones dependents i la idoneïtat dels recursos emprats.

Convé elaborar un protocol orientatiu de seguiment dels programes individuals d'atenció

A parer del Síndic, malgrat les dificultats referides, cal reforçar les actuacions de

seguiment per part de tots els serveis implicats i intensificar les visites i el contacte directe amb la persona dependent. Igualment, coincideix amb l'opinió majoritària dels ajuntaments consultats sobre la conveniència d'establir un protocol de seguiment del PIA que permeti definir unes pautes d'actuació comunes en el territori i unificar criteris, sens perjudici que en cada cas considerat individualment es respecti el criteri del professional referent. L'existència de protocols tècnics suposa un element de suport als professionals, de promoció del coneixement i de millora de la qualitat dels serveis i dels procediments.

Finalment, seria convenient que en les resolucions d'aprovació del programa individual d'atenció es fixés de manera expressa l'òrgan que ha de fer el seguiment i la periodicitat, modulable segons les circumstàncies de cada supòsit.

Queixa 00165/2015

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici relativa al seguiment dels programes individuals d'atenció a persones en situació de dependència per conèixer els criteris, les pràctiques i els protocols que s'apliquen.

Després d'estudiar la informació obtinguda, ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que impulsi l'elaboració d'un protocol de seguiment d'aquests programes, amb criteris sobre la periodicitat, la forma, i unes pautes d'actuació comunes, que serveixi de referència als professionals implicats en aquesta tasca de seguiment i que fomenti la participació en aquest treball de les administracions, els serveis i els professionals implicats de tot l'àmbit de Catalunya.

També ha recomanat que s'inclogui en el text de les resolucions d'aprovació dels PIA el reconeixement del seguiment i la periodicitat amb què s'ha de fer, i també l'òrgan o el servei encarregat en cada cas, i que impulsi el desenvolupament d'una eina informàtica compartida per tots els serveis que intervenen en els procediments.

El Departament ha indicat que treballarà en aquesta qüestió amb els ens locals, amb els quals caldrà acordar la idoneïtat d'uns criteris comuns, i que també considera necessari el desenvolupament d'una eina informàtica de les característiques indicades, iniciativa que s'inclourà en un proper pla estratègic.

4. LA RESERVA DE PLACES D'APARCAMENT PER A PERSONES QUE PRESENTEN DISCAPACITAT

Arran de les diverses queixes que s'han rebut, el Síndic ha pogut constatar que en alguns municipis no hi ha cap instrument normatiu d'àmbit local que reguli els criteris d'adjudicació de les reserves d'estacionament per a persones amb discapacitat i que la concessió o denegació de reserves de places s'ha fet a partir d'una valoració tècnica de cada supòsit considerat individualment. En algun cas, a més, s'ha informat la institució que no es concedeixen reserves d'aparcament d'ús exclusiu o s'ha observat que s'ha establert algun altre requisit, més restrictiu, que pot suposar que ja no es valori la necessitat d'una reserva de plaça a persones que, d'acord amb la regulació aplicable, tindrien dret a presentar la sol·licitud.

La targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat és un mecanisme de promoció de la seva autonomia personal que afavoreix la lliure circulació d'aquestes persones i la seva integració social i professional, i que permet compensar, encara que sigui en part, les dificultats amb què es poden trobar per desenvolupar les seves activitats quotidianes o per superar les limitacions derivades de les seves discapacitats.

Així, a parer del Síndic, la capacitat de mobilitat d'una persona és un concepte ampli que no només abasta la possibilitat física de moure's, sinó també, precisament, la possibilitat de desplaçar-se de manera autònoma i segura per l'entorn. En aquest sentit, la reserva d'estacionament (genèrica i individualitzada) possibilita incrementar aquesta autonomia personal i la integració de les persones amb discapacitat.

Aquest concepte ampli de la mobilitat és el que també permet que la regulació vigent consideri la possibilitat d'atorgar la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat no només en la modalitat de titular conductor, sinó també en la modalitat no conductor. I que, d'acord amb la normativa, puguin sol·licitar la reserva individualitzada d'aparcament les persones amb discapacitat titulars de la targeta

d'aparcament identificades com a titulars conductores, i també les persones amb discapacitat titulars de la targeta d'aparcament identificades com a titulars no conductores, quan, tenint mobilitat reduïda, siguin menors de 18 anys o, si són més grans, tinguin un grau de discapacitat igual o superior al 65%, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.

Cal regular mitjançant ordenances les mesures amb caràcter mínim que recull el Decret 97/2002

L'encara vigent Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, estableix en l'article 5 que els ens locals competents han de garantir en les seves ordenances, com a mínim, les mesures que s'esmenten per facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. Entre aquestes mesures hi ha: "Possibilitar la reserva de places d'aparcament, prèviament a la sol·licitud, als llocs on es comprovi que és necessari per a les persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb disminució, i, especialment, a prop dels seus domicilis i/o dels seus llocs de treball [...]".

No hi ha cap dubte, doncs, que el sentit d'aquest precepte (ja incorporat posteriorment a la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat) és establir reserves generals i també reserves individualitzades destinades a una persona concreta en un lloc proper al seu domicili o lloc de treball, sense que s'hagi d'entendre, però, que a qualsevol persona amb discapacitat i mobilitat reduïda que sigui titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat se li ha de reconèixer, obligatòriament, una reserva individualitzada. Així, un cop presentada la sol·licitud s'haurà de comprovar la necessitat a què es refereix la normativa, especialment quan es tracti d'emplaçaments ubicats "a prop dels seus domicilis o dels seus llocs de treball", cosa que caldria entendre referida a la persona que fa la sol·licitud.

L'exigència de requisits extra pot restringir el dret a sol·licitar la reserva de plaça

També cal destacar que el redactat de l'article 5 estableix que es tracta de mesures que els ajuntaments han d'establir "com a mínim" en les seves ordenances. Per tant, s'atribueix un caràcter imperatiu a aquesta mesura, sens perjudici que les ordenances puguin regular els paràmetres, els aspectes, les delimitacions i les condicions en què es podrà gaudir d'aquestes reserves o qualsevol altre aspecte concret que resulti convenient. Això s'haurà de fer, però, respectant el marc de les previsions establertes pel decret, de manera que no s'haurien de preveure altres requisits que puguin suposar una limitació en la possibilitat de presentar la sol·licitud de reserva, amb independència que després s'avaluï de manera específica la sol·licitud presentada i s'adopti la decisió que correspongui de manera motivada.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic s'ha dirigit a diversos ajuntaments per recordar que les mesures que recull l'article 5 del Decret 97/2002 tenen caràcter obligatori, que han d'estar regulades mitjançant ordenances i que la inexistència d'una disposició general d'àmbit municipal reguladora d'aquesta qüestió és una anomalia que cal corregir per adequar-se a la normativa vigent i per raons de seguretat jurídica.

D'altra banda, també s'han rebut queixes de titulars de la targeta d'aparcament per

a persones amb discapacitat perquè, quan han estacionat a les zones autoritzades, se'ls ha sancionat per no haver col·locat la targeta al vehicle, per no haver-la col·locat correctament o perquè la targeta no era l'original.

La targeta original en un lloc visible del vehicle és el que acredita que es pugui estacionar a les zones autoritzades

La normativa preveu detalladament quines són les obligacions de les persones titulars de la targeta d'aparcament. Entre aquestes obligacions hi ha, expressament, col·locar la targeta d'estacionament al tauler de control del vehicle o adherir-la al parabrisa davanter per l'interior, sempre amb el document original, de manera que sigui clarament visible i llegible des de l'exterior. Així, en tots els casos és obligatori que la persona titular de la targeta col·loqui l'original al lloc indicat, sense que sigui admissible aportar-la posteriorment per acreditar-ne la titularitat i esmenar la sanció, ja que el fet punible és la manca d'acreditació mitjançant la targeta original en un lloc visible del vehicle.

Val a dir que en la majoria dels casos analitzats no s'ha pogut apreciar irregularitat en l'actuació de l'Administració i així s'ha indicat a les persones que han presentat la queixa.

Queixa 05017/2016

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de la Llagosta de denegar la reserva de plaça d'aparcament d'ús exclusiu que va sol·licitar per les dificultats amb què es troba per estacionar a les places d'aparcament genèriques reservades per a persones amb mobilitat reduïda.

L'Ajuntament informa que no hi ha cap ordenança que ho reguli i que no es concedeixen reserves d'aparcament d'ús exclusiu.

El Síndic recorda que la consideració de dos tipus de reserves, d'ús general i d'ús individual, ha estat incorporada en la Llei 13/2014, d'accessibilitat, i recomana a l'Ajuntament de la Llagosta que reguli mitjançant ordenança les reserves d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i també que incorpori la regulació de les reserves d'ús individual.

Queixa 00560/2017

Una persona es queixa perquè l'Ajuntament de Badia del Vallès li ha denegat la sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat perquè no té reconegut el 65% de discapacitat que s'estableix com a requisit per estimar-la en els criteris d'adjudicació aprovats pel consistori.

L'Ajuntament considera que el Decret 97/2002 presenta una llacuna jurídica respecte dels requisits per a la concessió de la reserva d'aparcament per a titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat en la modalitat de titular conductor (com és el cas del promotor de la queixa), atès que el Decret sí que fa referència expressa als requisits necessaris en cas que es tracti d'un titular no conductor: tenir mobilitat reduïda, ser menor de divuit anys o, en cas de ser major d'edat, tenir un grau de discapacitat igual o superior al 65%.

El Síndic considera que l'exigència del grau de discapacitat mínim del 65% que s'estableix per als titulars conductors suposa restringir el seu dret a presentar la seva sol·licitud i això impedeix que es pugui valorar la necessitat d'una reserva de plaça.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00024/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació d'una persona gran resident a Figueres

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la situació d'una persona gran, resident al municipi de Figueres, que es trobava en una situació de vulnerabilitat i sense subministrament elèctric des de feia temps.

A petició del Síndic, l'Ajuntament de Figueres va informar de les actuacions dutes a terme pels serveis socials amb relació a aquest cas, que van estar orientades a atendre la situació de necessitat plantejada. També va indicar que havia facilitat un ajut econòmic a aquesta persona perquè cobrés les despeses d'acondicionament de la instal·lació. Segons la informació aportada, l'habitatge ja disposa de subministrament elèctric des del dia 1 de març de 2017.

AO 00048/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació d'una persona gran resident a Molins de Rei

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment de la situació de vulnerabilitat en què es trobava un veí de Molins de Rei. Segons s'havia informat la institució, aquesta persona havia patit un deteriorament greu del seu estat físic i mental i no seguia hàbits de salut, higiènic i alimentaris adequats.

L'Ajuntament de Molins de Rei va informar que els serveis socials bàsics havien dut a terme diverses actuacions per atendre les necessitats personals i assistencials d'aquesta persona, que havien estat reiteradament rebutjades. El mes de maig de 2017, l'autoritat judicial va acordar l'internament involuntari d'aquesta persona per a tractament mèdic i els serveis socials bàsics estan en espera del diagnòstic mèdic per proposar el recurs més adequat a les seves necessitats.

AO 00131/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les obres que s'estan duent a terme a l'estació de Granollers Centre de Rodalies de Catalunya

El Síndic va tenir coneixement que s'estaven produint problemes relacionats amb les obres de millora que es duïen a terme a l'estació de trens de Granollers Centre, consistents a instal·lar diversos ascensors amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat de l'estació.

Sembla que es va instal·lar de manera provisional una plataforma elevada per sobre de les vies, que era l'única manera de creuar d'una andana a l'altra, i que només tenia esglaons, de manera que impossibilitava la utilització de l'estació de manera autònoma a les persones amb mobilitat reduïda.

Atès que el Departament de Territori i Sostenibilitat va indicar que les obres eren responsabilitat d'ADIF, el Síndic s'hi va adreçar per demanar informació sobre el calendari d'execució de les obres i sobre les mesures considerades i adoptades per garantir l'ús de l'estació per part de les persones amb mobilitat reduïda durant el període d'obres, i, si esqueia, les raons per les quals no es van adoptar mesures en aquest sentit.

AO 00144/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la denúncia de dues plataformes ciutadanes pel deteriorament de les instal·lacions, mancances de personal i deficiències de cinc centres residencials per a gent gran a Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement de la denúncia feta per dues plataformes ciutadanes en relació amb el deteriorament de les instal·lacions, mancances de personal i deficiències en l'atenció de les persones residents de cinc centres residencials per a gent gran de la ciutat de Barcelona. Aquests centres estan tots gestionats per unió temporal d'empreses i la gestió és deficitària en diferents aspectes, segons el centre. Cal tenir en compte que el Síndic ja havia rebut queixes de familiars de residents d'algun d'aquests centres per aquest mateix motiu.

A petició del Síndic, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que s'han fet diverses visites d'inspecció als cinc centres residencials, i que, en coordinació amb l'entitat gestora de les cinc residències, s'han adoptat diferents mesures, entre les quals destaquen l'adequació de les ràtios de personal, la reorganització de les activitats i tasques dels diferents professionals, l'adequació dels plans d'evacuació i la reposició d'equipament.

AO 00152/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als assentaments de temporers a la comarca del Segrià

El Síndic de Greuges va tenir coneixement de l'existència a la comarca del Segrià de diversos assentaments de persones temporeres que participen en la campanya de recollida de fruita i que viuen en condicions molt precàries.

Per això, va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer i avaluar la problemàtica existent i les mesures adoptades per atendre la situació d'aquestes persones. Per fer-ho, es va posar en contacte amb el Consell Comarcal del Segrià, la Direcció General de la Inspecció de Treball i la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania.

AO 00192/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les condicions dels treballadors de les residències públiques de gestió privada i la seva repercussió en els drets de la gent gran

El Síndic ha tingut coneixement que els treballadors de les residències públiques de gestió privada catalanes estan descontents amb les seves condicions laborals, la qual cosa repercuteix en la cura de les persones residents en aquests centres. Tot i que la ràtio que marca l'Administració és de deu avis per cada auxiliar, la realitat és que com a mínim un professional atén catorze persones, la qual cosa comporta que no els puguin dedicar el temps que necessiten. Els treballadors també es queixen de la limitació en la compra de material i de la poca qualitat del menjar.

S'ha obert una actuació d'ofici per valorar quina previsió té l'Administració per canviar les ràtios i atendre els usuaris a partir d'ara.

AO 00195/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al procés d'implementació de la prestació de renda garantida de ciutadania

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació al procés d'implementació de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, que va entrar en vigor el 15 de setembre de 2017, atesa la importància que aquesta prestació pot tenir des del punt de vista dels drets de les persones. Es calcula que durant els propers anys es podran acollir a aquesta prestació més de seixanta mil famílies, que podrien obtenir uns ingressos per cobrir les necessitats bàsiques i alhora millorar la seva autonomia i participació activa en la societat i en el mercat de treball.

AO 00200/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació de vulnerabilitat en què es troba una veïna del municipi de Granollers

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement de la situació d'una persona que pateix un trastorn mental i no està fent seguiment de la malaltia, i que viu en condicions insalubres al seu domicili, que ocasionen també problemes d'insalubritat i risc per a la resta de veïns.

L'Ajuntament de Granollers va informar que els serveis socials bàsics havien intentat diverses intervencions i visites al domicili, per avaluar la situació i oferir-li suport, però que ha estat impossible, perquè la persona interessada rebutja qualsevol intervenció. També va informar que els serveis socials bàsics havien establert contactes de coordinació en diverses ocasions amb el Centre de Salut Mental d'Adults de Granollers (CSMA), i que finalment el CSMA va iniciar un procés d'incapacitació, però no hi ha cap més informació sobre tràmits posteriors en aquest sentit.

Atès que de les informacions de què disposava el Síndic se'n despenia que aquesta persona es trobava en una situació de risc i de gran vulnerabilitat, la institució va traslladar aquest assumpte a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

AO 00234/2017
En tramitació

Actuació d'ofici sobre la pobresa, oberta arran d'una reunió amb la plataforma Pobresa Zero - Justícia Global

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la reunió que va mantenir amb la plataforma Pobresa Zero - Justícia Global, que agrupa més de 3.200 entitats socials, de pau, drets humans i cooperació, a més de sindicats, col·legis professionals, universitats i altres organitzacions. La plataforma ha tramès un comunicat en què fonamenta que l'erradicació de la pobresa i les desigualtats està estretament lligada a la garantia dels drets fonamentals, que, malgrat les normes jurídiques internacionals i els compromisos adquirits pels estats, s'incompleixen de manera generalitzada. Manifesta també que la vulneració de certs drets s'ha fet més visible en el context de crisi iniciada el 2008, que ha evidenciat el deteriorament de l'estat de benestar.

AO 00245/2017
En tramitació

Actuació d'ofici sobre la compatibilitat de les pensions d'invalidesa no contributives amb l'activitat laboral

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar el greuge que poden patir les persones amb discapacitat que s'han incorporat al mercat laboral però perceben una retribució igual o escassament superior a l'import de la pensió no contributiva, ja que es poden trobar en una situació menys avantatjosa en alguns aspectes que les persones amb discapacitat que no treballen.

D'acord amb la normativa, les persones que amb anterioritat a l'inici d'una activitat laboral rebien una pensió d'invalidesa no contributiva durant els quatre anys següents a l'inici de l'activitat laboral poden mantenir la pensió, en una quantia més reduïda, sempre que els ingressos obtinguts per l'activitat no superin un límit determinat. Es pretén, així, oferir un incentiu perquè les persones amb discapacitat que tenen la possibilitat d'accedir a una activitat professional remunerada ho facin. Tot i això, un cop finalitzat el període de quatre anys, se suspèn la prestació.

AO 00246/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort de dues persones al seu domicili, al municipi de Badia del Vallès

El Síndic va tenir coneixement de la mort d'una mare i el seu fill al seu domicili. Sembla que l'home, que es feia càrrec de la mare, va morir primer, i que dies després ho va fer la mare, possiblement per inanició i per impossibilitat de demanar auxili. Tots dos estaven sent atesos pels serveis socials municipals i eren usuaris d'un servei d'ajuda a domicili. Amb tot, des del moment de la primera mort van passar diversos dies, sense que es fes cap actuació per comprovar la situació d'aquestes persones.

Atesa aquesta situació, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, i es va adreçar al Consell Comarcal del Vallès Occidental i a l'Ajuntament de Badia del Vallès.

El Consell Comarcal va informar que havia obert un expedient amb relació a l'actuació de l'empresa adjudicatària del servei d'ajuda a domicili, expedient que actualment està en fase d'instrucció.

AO 00262/2017
En tramitació

Actuació d'ofici sobre la possible situació de risc de dues persones residents a Barcelona

El Síndic de Greuges ha tingut coneixement de la possible situació de risc de dues persones residents a Barcelona, les quals pateixen un trastorn mental greu i viuen soles, sense supervisió ni seguiment de cap servei, i presenten comportaments que poden suposar un risc per a elles i per als veïns. Sembla que la situació ha estat comunicada als serveis socials corresponents i s'han presentat algunes denúncies, però de moment no s'ha fet cap intervenció efectiva. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal de tractar aquest assumpte.

AO 00268/2017
En tramitació

Actuació d'ofici sobre el temps d'espera per obtenir cita per sol·licitar la renda garantida de ciutadania

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes relacionades amb l'obtenció de cita prèvia per tramitar la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania. Les persones interessades es queixaven que les cites se'ls havien assignat per al cap de tres o quatre mesos, i que aquests retards afecten diferents oficines del territori de Catalunya.

AO 00291/2017
En tramitació

Actuació d'ofici sobre les conseqüències de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola en el contracte programa 2016-2019 en matèria de serveis socials entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement que la plataforma de servidors públics ServidorCAT ha publicat un recull de perjudicis a l'Administració catalana fruit de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola. En l'àmbit dels serveis socials, s'ha produït la paralització del contracte programa 2016-2019 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'Ajuntament de Barcelona, en matèria de serveis socials. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar la incidència d'aquesta mesura.

5. FLEXIBILITZACIÓ DELS REQUISITS PER ACCEDIR AL PROGRAMA DE GARANTIA JUVENIL

La darrera crisi econòmica ha comportat pobresa i exclusió social, i ha posat en perill els drets que caracteritzen l'Estat social i democràtic de dret consagrat en l'article 1.1 de la Constitució. Un dels col·lectius més afectats per la crisi econòmica que ha sofert Europa ha estat la població jove en edat laboral.

En conseqüència, la Unió Europea va impulsar el Programa de garantia juvenil amb l'objectiu de corregir la greu situació del nivell d'atur de la població jove. Així, el Consell d'Europa va determinar que els estats membres amb accés als fons de la Iniciativa d'ocupació juvenil havien de presentar un pla que respongués a les directrius de la Recomanació del Consell Europeu de 22 d'abril de 2013, sobre l'establiment de la garantia. Així es va fer amb el Pla nacional de la implantació de la garantia juvenil a Espanya, que ha estat criticat pels parlamentaris catalans, pel Consell Nacional de la Joventut de Catalunya (CNJC) i pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que han estat reclamant reiteradament que es flexibilitz i s'adapti a les circumstàncies de Catalunya.

La diversa problemàtica amb el marc jurídic estatal i les escasses mesures de foment de l'ocupació dels joves, entre altres situacions, també han estat objecte de diferents consultes i queixes, les quals han motivat l'obertura d'una actuació d'ofici, tot i les competències exclusives de l'Estat en legislació laboral, llevat de les d'execució en matèria d'ocupació i en el foment de l'ocupació pròpies de la Generalitat de Catalunya.

Les queixes plantejaven el fet que persones joves i aturades no es podien acollir als beneficis del Programa de garantia juvenil per haver treballat unes quantes hores durant els 30 dies anteriors a la sol·licitud, entre altres restriccions regulades en l'article 97 de la Llei 18/2014, de 15 d'octubre, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència.

Així, els requisits que s'imposaven en la Llei 18/2014 eren poc flexibles i calia modificar-los perquè hi poguessin accedir amb més facilitat els joves aturats que treballen hores o amb contractes molt precaris amb percepcions retributives mínimes.

Cal continuar flexibilitzant els requisits d'accés al Pla de garantia juvenil per adaptar-lo a les necessitats dels joves aturats de Catalunya

Així doncs, el Síndic es va adreçar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i va traslladar al Defensor del Poble les propostes de flexibilització dels requisits imposats en la Llei 18/2014, modificada per la Llei 25/2015 respecte a l'edat, a fi que els joves aturats poguessin accedir amb més facilitat al Programa de garantia juvenil.

Tenint en compte la precarietat laboral en què es troben molts joves, tant el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies com el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) havien demanat reiteradament al Ministeri de Treball i de Seguretat Social un canvi legislatiu que flexibilitzés els requisits per fer la inscripció al Programa de garantia juvenil.

Atès que en les queixes rebudes les persones interessades que sol·licitaven inscriure's al Programa de garantia juvenil no complien els requisits que establí la Llei estatal 18/2014, es van haver d'arxivar.

Això no obstant, a fi d'eliminar les possibles traves en l'accés dels joves al Programa de garantia juvenil i, sens perjudici de les relacions i reunions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies amb representants del Ministeri, es va decidir conèixer l'estat actual de la problemàtica, i també la viabilitat d'una modificació legal i reglamentària que pogués permetre flexibilitzar l'accés dels joves aturats als programes de garantia juvenil i a contractes laborals més estables i amb nivells de qualificació més elevats.

Finalment, es va produir un canvi en el Reial decret llei 6/2016, de 23 de desembre, de mesures urgents per a l'impuls del Sistema Nacional de Garantia Juvenil, que va modificar substancialment la complexitat del procés d'inscripció i el rigor dels requisits imposats, com ara no haver treballat durant els trenta dies anteriors a la sol·licitud, ni haver rebut cap tipus formació, de manera que actualment en poden ser beneficiaris tots els joves menors de trenta anys desocupats.

Amb l'entrada en vigor del Reial decret llei 6/2016, algunes de les problemàtiques detectades van quedar resoltes. Tot i així, encara hi ha supòsits pendents de resolució, com ara el de les persones joves que treballen a temps parcial o en dies alterns, que queden fora del Programa de garantia juvenil, ja

que, malgrat el curt període laboral, consten d'alta en la Seguretat Social, i també els joves estrangers majors de divuit anys extutelats que disposen de permís de residència, però no de treball, que poden inscriure's com a demandants d'ocupació, però no al Programa de garantia juvenil.

Per això, malgrat la modificació esmentada, es va considerar convenient adreçar-se al Defensor del Poble per sol·licitar que analitzés la possibilitat d'una altra modificació legal que cobrés els supòsits no atesos amb la modificació anterior.

El Defensor del Poble va indicar que duria a terme les actuacions pertinents per contribuir a un funcionament millor i més eficaç del Sistema Nacional de Garantia Juvenil.

Queixes 08838/2016, 08887/2016, entre d'altres

Els promotors de les queixes exposaven la impossibilitat d'accedir a un procés selectiu d'oferta de treball dins del Programa de garantia juvenil per haver treballat algunes hores durant els trenta dies anteriors a la sol·licitud.

Certament, en el moment de la presentació de la queixa les persones interessades no complien els requisits que establia la Llei estatal 18/2014, de 15 d'octubre, per inscriure-s'hi.

Amb la modificació operada amb el Reial decret llei 6/2016, de 23 de desembre, però, aquesta problemàtica ja ha quedat resolta.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00088/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre la situació dels joves aturats que han de complir els requisits que s'imposen en la Llei 18/2014, de 15 d'octubre, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència

El Síndic ha rebut diverses queixes i consultes sobre el problema que afecta les persones joves a l'atur que no es poden acollir als beneficis del Programa de garantia juvenil perquè han treballat unes hores durant els 30 dies anteriors a la sol·licitud.

El Síndic considera que els requisits que s'imposen en la Llei 18/2014, de 15 d'octubre, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència, són poc flexibles i que cal modificar-los per facilitar l'accés a aquest programa als joves aturats que treballen per hores o amb contractes molt precaris amb percepcions retributives mínimes.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) va demanar en reiterades ocasions al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social que flexibilitzés els requisits per fer la inscripció al Programa de garantia juvenil amb un canvi legislatiu.

Posteriorment, el Reial decret llei 6/2016, de 23 de desembre, de mesures urgents per a l'impuls del Sistema Nacional de Garantia Juvenil, ha modificat substancialment la complexitat del procés d'inscripció i el rigor dels requisits imposats, i s'han suprimit les exigències esmentades, de manera que actualment en poden ser beneficiaris tots els joves menors de trenta anys que estiguin desocupats.

Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat al Defensor del Poble i li ha suggerit que estudiï la possibilitat, si escau, de seguir recomanant una altra modificació legal, per si encara no fos suficient garantia la modificació esmentada o no s'haguessin assolit totes les demandes previstes en la declaració que va aprovar el Consell de Direcció del SOC el 25 de maig de 2016. També li ha suggerit que insti les comunitats autònomes i el Ministeri a negociar a fi de poder arribar a un consens en ulteriors modificacions.

AO 00160/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació de les pensions

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre una petició amb centenars de signatures perquè faci les gestions necessàries davant les administracions competents en relació amb diversos aspectes sobre les pensions. Les demandes dels signants són: Que es reimplanti un mètode de revalorització automàtica de les pensions en relació amb l'IPC per assegurar el manteniment del poder adquisitiu dels pensionistes, començant per l'1,9% perdut el 2012; que es restableixi la jubilació als seixanta-cinc anys i es deroguin les darreres reformes del sistema de pensions; que s'elimini la penalització per jubilació anticipada a partir dels seixanta anys, si se n'han cotitzat quaranta; que s'asseguri el dret als subministraments bàsics (aigua, llum, gas) a un preu accessible per als ciutadans; que s'elimini qualsevol tipus de copagament o repagament dels drets sanitaris; que s'eviti la privatització de tots els serveis públics, especialment els que atenen les persones més vulnerables, i que es defensi i es millori el model actual de pensions públiques, per avançar cap a un model de pensió i salari mínim per sobre dels 1.000 euros.

AO 00289/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la suspensió de pagaments d'indemnitzacions als ex-presos polítics de la Guerra Civil i el franquisme

L'associació Servidors.cat ha publicat un recull de greuges a l'Administració catalana fruit de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola, els quals poden donar lloc a la suspensió de les indemnitzacions econòmiques que reben els ex-presos polítics de la Guerra Civil i el franquisme.

Per investigar la situació que denuncia aquesta associació i com pot afectar els perceptors de les indemnitzacions, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici.

6. ELS DRETS DE L'INFANT

L'Informe anual sobre els drets de l'infant 2017 conté les principals actuacions que el Síndic ha dut a terme al llarg de l'any en defensa dels drets de l'infant, sigui en relació amb assumptes nous que afecten drets de la Convenció vulnerats o no protegits suficientment per les administracions, sigui amb relació al seguiment del compliment de les principals recomanacions formulades per aquesta institució sobre les polítiques públiques d'infància. Aquest informe permet fer un balanç de l'actuació dels poders públics en les garanties dels drets dels infants durant l'any 2017.

EL SISTEMA DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I LA LLUITA CONTRA EL MALTRACTAMENT

1. Una de les principals novetats en el sistema de protecció té a veure amb l'esforç fet per la DGAIA en la creació de nous recursos per a infants tutelats.

- La DGAIA ha començat a implantar un pla de millora i d'ampliació dels serveis residencials del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, amb la creació de noves places del sistema de recursos residencials, noves places de recursos per a majors de divuit anys, noves places i recursos terapèutics, ambulatoris i residencials, i també un increment de la dotació dels equips professionals (EVIA, EAIA, ambulatori). Finalment, en relació amb els adolescents tutelats amb dificultats d'adaptació als recursos residencials, cal destacar la posada en funcionament dels itineraris de protecció individual (IPI), amb 80 places disponibles.

- Tot i l'increment de recursos, el sistema de protecció té avui dia una pressió assistencial més elevada (més infants tutelats i més infants pendents potencialment de tutela) que fa un any. Si no s'atén adequadament, aquesta pressió pot derivar en saturació i pèrdua de qualitat del sistema.

2. El factor més determinant per entendre la pressió creixent sobre el sistema de protecció és l'increment de l'arribada d'adolescents migrants no acompanyats.

- Les dificultats del sistema de protecció per atendre aquesta realitat han provocat que nombrosos infants estrangers no acompanyats hagin romàs a les dependències de l'àrea de custòdia i detinguts de la Ciutat de la Justícia, sense estar detinguts, més de quatre dies, en cel·les tancades sense llum natural i sense possibilitat de sortir a l'exterior, amb la llum artificial encesa 24 hores, i sense un àpat adequat per a tantes hores, en espera que la DGAIA els assignés plaça en un centre de protecció. L'ús d'aquest espai de detenció per atendre infants de protecció ha estat denunciat pel Síndic des de l'any 2009. El novembre de 2017, finalment, aquestes instal·lacions van deixar d'atendre aquests adolescents.

3. L'increment de recursos residencials reforça el caràcter quasi subsidiari de l'acolliment familiar.

- El nombre de famílies acollidores és insuficient per atendre els infants i adolescents que tenen proposta de família aliena dels equips tècnics. Cal recordar que la llei preveu que les mesures d'acolliment familiar, sempre que sigui possible, tinguin preferència respecte de les que comporten l'internament del menor en un centre. Les dades disponibles el setembre de 2017, però, evidencien que menys de la meitat dels infants tutelats estan en mesura d'acolliment familiar (46,8%), menys d'una cinquena part (19,5%) si es prenen en consideració només els infants assignats a un recurs alternatiu al de la família extensa. Des d'una perspectiva evolutiva, s'ha reduït el pes de l'acolliment familiar l'any 2017 respecte de la realitat existent l'any 2016. Els infants tutelats en família aliena s'han reduït (de 972 el 2016 a 923 el setembre de 2017).

- L'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) ha elaborat el Pla estratègic de promoció de l'acolliment familiar, que s'ha desplegat amb diferents actuacions durant els anys 2016 i 2017. Aquestes actuacions, per ara, no han permès incrementar de manera significativa el nombre de famílies acollidores, que es manté estancat d'ençà d'alguns anys.

- L'increment de l'acolliment familiar també ha d'estar acompanyat del desenvolupament de l'acolliment en unitats convivencials d'acció educativa (UCAE). Les dades de

setembre de 2017 constaten que s'ha ampliat, encara que de manera poc significativa, el nombre d'infants acollits en UCAE.

- En relació amb l'acolliment familiar, l'informe també destaca l'allargament de la durada dels acolliments d'urgència i diagnòstic i el seu impacte emocional en els infants.
- Tot i les millores en la supervisió del funcionament dels centres de protecció, resten pendents de resoldre alguns dèficits estructurals, com ara la reglamentació de drets dels infants tutelats com a garantia o l'homogeneïtzació de les condicions materials de vida. També s'han rebut denúncies sobre una suposada manca de control dels balanços econòmics dels centres per part de la DGAIA.

Altres actuacions en procés per resoldre dèficits estructurals existents

- Tot i les mesures adoptades sobre millores del finançament del personal dels EBAS, la Cartera de serveis socials no s'ha actualitzat des que es va aprovar mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.
- Cal aprovar i desenvolupar el servei projectat d'atenció especialitzada per a víctimes d'abús sexual, per garantir la provisió d'unitats multidisciplinàries de diagnòstic d'abús sexual i serveis públics especialitzats per assegurar la recuperació dels infants que n'han estat víctimes.

LA LLUITA CONTRA LA POBRESA INFANTIL

1. La nova renda garantida de ciutadania, tot i que contribueix a combatre les situacions de pobresa infantil, perquè protegeix les famílies amb menys ingressos i en situació de vulnerabilitat, no atorga als infants el dret subjectiu ni discrimina suficientment les famílies amb fills a càrrec.

- Després dels forts increments de la pobresa infantil arran de la crisi econòmica, l'any 2016 les dades de prevalença del risc de pobresa infantil van experimentar una millora significativa. Amb tot, encara hi ha prop d'un 24% d'infants en risc de pobresa i un 6% d'infants que pateixen una situació de

privació material severa, indicadors significativament superiors a les dades per al conjunt de la població.

- El Síndic ha constatat, a través de la tramitació de les queixes, mancances relacionades amb la provisió de programes de prevenció i d'acompanyament psicològic i socioeducatiu específics per a adolescents amb conductes d'alt risc i les seves famílies, atès que els serveis més normalitzats ja existents (escola, entitats de lleure, etc.), de caràcter general, no sempre són adequats per atendre les necessitats específiques d'aquests adolescents, ni aconsegueixen vincular-los en la seva intervenció socioeducativa.

2. La millora dels nivells d'inversió i cobertura de les beques de menjador experimentada en els darrers anys ha deixat sense resoldre, encara, alguns dèficits destacables, com ara el funcionament dels serveis de menjador als instituts amb jornada compactada o les garanties dels alumnes d'escoles concertades en l'accés al servei de menjador escolar en igualtat d'oportunitats.

3. Cal continuar avançant en les garanties d'accés a habitatges d'emergència social en cas de famílies amb infants a càrrec, amb l'eliminació del temps d'espera en l'assignació d'aquests habitatges o, mentre s'està en espera, amb l'assignació de recursos residencials d'emergència social alternatius adequats per a famílies amb infants.

LA LLUITA CONTRA LES DESIGUALTATS EDUCATIVES: ESCOLARITZACIÓ EQUILIBRADA D'ALUMNAT, GARANTIES DE GRATUÏTAT, INCLUSIÓ ESCOLAR I LLUITA CONTRA L'ABANDONAMENT

1. S'han adoptat algunes mesures per combatre la segregació escolar, especialment en la programació de l'oferta, però queden pendents de completar alguns reptes, com ara un nou decret d'admissió d'alumnat amb nous instruments o el pacte contra la segregació escolar a Catalunya entre els agents educatius.

- El Síndic ha demanat que s'aprovi un nou decret d'admissió d'alumnat que substitueixi el del 2007 i que amplii els instruments

disponibles per combatre la segregació escolar, amb mesures com ara el desplegament de l'article 48.1 de la LEC, que estableix una proporció màxima per centre d'alumnat amb necessitats educatives específiques.

- Durant l'any 2017 el Síndic ha promogut, en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament, un treball d'elaboració d'un document de pacte contra la segregació escolar a Catalunya que ha comptat amb la participació dels principals agents de la comunitat educativa (sindicats, patronals del sector concertat, federacions de famílies d'alumnat, entitats municipalistes i partits polítics). Els treballs d'elaboració del pacte, molt avançats, es reprendran amb la nova legislatura.

2. En relació amb altres àmbits de la lluita contra la segregació escolar, com ara el de la no-difusió dels resultats per centres o el de les garanties de gratuïtat en l'escolarització als centres concertats, no hi ha avenços significatius.

- El Síndic alerta sobre la difusió de dades de resultats acadèmics, de sol·licituds i de composició social per centres pel seu risc de reproducció de la segregació escolar. En aquest sentit, la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) ha rebut demandes d'accés a dades de resultats o de sol·licituds desagregades per centres que han estat estimades, en compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per evitar la difusió dels resultats desagregats per centres o altres dades que puguin reproduir la segregació escolar (sol·licituds, composició social, etc.) i que condueixen a la creació de rànquings de centres, el Síndic demana que en el marc d'un decret es desplegui la prohibició explícita de difusió (activa i a petició de tercers) d'aquestes dades desagregades per centre, i també que en les instruccions d'inici de curs del Departament d'Ensenyament als centres escolars s'incorpori la no-difusió dels resultats del centre a persones que no formen part de la comunitat escolar (a les portes obertes o altres).

- Les garanties de voluntarietat de les quotes dels centres concertats. Més enllà

de la necessitat de revisar el finançament públic dels centres concertats, el Síndic va demanar que es publicuessin en el període de preinscripció escolar les quotes dels centres concertats i el seu règim legal, i que es promogués un pacte entre el Departament d'Ensenyament i els mateixos centres concertats per garantir la voluntarietat real i efectiva de la participació dels alumnes a les activitats complementàries que inclogués mesures com ara els ajuts per fomentar l'accés a les activitats complementàries, d'acord amb el que estableix la LEC (article 50.3 i 202). Tot i el finançament addicional dels centres concertats en entorns socials desfavorits, la convocatòria d'ajuts per fomentar l'accés a les activitats complementàries, tal com preveu la LEC, no s'ha desplegat.

3. Millorar la dotació de recursos per atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials continua essent una necessitat. Durant l'any 2017, però, s'han produït avenços en les garanties de la inclusió escolar.

- L'any 2017 s'ha aprovat el Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.

- El curs 2016/2017, per primer cop des de l'any 2010, la tendència de creixement de l'alumnat escolaritzat en centres d'educació especial s'ha capgirat.

- El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que ampliés l'oferta de places de programes de formació i inserció (PFI) per a l'alumnat amb dificultats d'escolarització. No obstant això, l'evolució de l'oferta de places de PFI està estancada des de l'any 2010, sense increments significatius.

LA GARANTIA DEL DRET A LA SALUT DELS INFANTS I ADOLESCENTS AL NIVELL MÉS ALT POSSIBLE

1. L'existència de llistes d'espera en salut amb infants i d'incompliments dels temps màxims d'espera garantits suposa una vulneració del dret de l'infant a gaudir del més alt nivell de salut possible. Cal garantir

un tractament preferencial dels infants en l'accés al sistema sanitari.

- No hi ha un tractament preferencial envers els infants pel que fa a la reducció de les llistes d'espera en salut. Cal garantir-los un tractament específic no només perquè es tracta d'un col·lectiu especialment protegit per l'ordenament jurídic, sinó també perquè les seves condicions de salut afecten l'exercici efectiu d'altres drets fonamentals, com ara el dret al benestar, a l'educació o al lleure –que també estan especialment protegits–, perquè els infants estan en ple desenvolupament com a subjectes i perquè la privació d'aquests drets condiciona enormement aquest desenvolupament. En aquest sentit, el Síndic ha demanat que durant l'any 2018, conjuntament amb el Departament de Salut, es promogui l'elaboració d'una carta de drets dels infants en relació amb la salut i l'atenció sanitària que complementi la carta que ja hi ha per als adults.

2. S'han desenvolupat actuacions per reforçar i consolidar la xarxa de salut mental infantil i juvenil, però hi continuen havent dèficits de cobertura de les necessitats d'atenció existents, especialment entre els adolescents.

RECONEIXEMENT DE DRETS CIVILS

- Les mancances en el desenvolupament del principi de coeducació i la visibilització dels infants LGTBI. En el marc de les queixes rebudes, el Síndic ha detectat mancances als centres educatius pel que fa a la detecció i la prevenció de casos d'assetjament basats en l'orientació sexual d'alumnat. Caldria potenciar de manera generalitzada que es faciliti als alumnes informació sexual basada en la diversitat afectiva. A més, cal destacar la manca de referents positius no heterosexuales, en especial pel que fa a adolescents lesbianes.

- Dret a la intimitat i a l'honor dels infants víctimes amb relació a informacions sobre la seva vida privada i a l'ús de la seva imatge. La societat de la informació genera reptes importants en la salvaguarda dels drets a la intimitat, l'honor i la imatge dels infants i adolescents més vulnerables, especialment dels que estan més desprotegits.

S'ha advertit, per exemple, que no es pot difondre ni el nom, ni la imatge ni altres dades que permetin identificar els menors en els casos en què, amb el consentiment dels seus pares o tutors o sense, en puguin quedar afectats l'honor, la intimitat o la imatge i, d'una manera particular, si apareixen o poden aparèixer com a víctimes, testimonis o inculpats amb relació a la comissió d'accions il·legals. No es té prou present que la difusió de la identitat, de la imatge o altres referències de l'infant no només pot lesionar els seus drets a l'honor, la intimitat i la pròpia imatge, sinó que, a més, pot pertorbar el seu correcte desenvolupament físic, mental, moral i social.

- Drets dels infants i tecnologies de la informació i la comunicació, especialment pel que fa a la protecció de la seva imatge en l'entorn escolar. Les TIC són un mitjà i, com a tal, una forma per accedir i garantir drets ja existents, però l'extensió del seu ús entre els infants i adolescents implica potencials riscos i perills específics. Per poder avançar en la protecció dels infants i adolescents en l'ús de les TIC, cal millorar la formació digital del professorat i les famílies i desenvolupar estratègies de prevenció d'addiccions i de noves formes d'assetjament i delinqüència, que moltes vegades també es manifesten fora de les xarxes. En l'àmbit educatiu, cal vetllar perquè l'ús de les noves tecnologies no suposi un escull més per a la igualtat d'oportunitats.

7. REPRESENTACIÓ PARITÀRIA DE DONES I HOMES ALS ÒRGANS DIRECTIUS DE LES ADMINISTRACIONS

La Declaració universal de drets humans de l'any 1948 estableix per primera vegada a la història com a dret fonamental la igualtat de drets i llibertats i la no-discriminació, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició; dret que reiteren diversos tractats internacionals, la Constitució espanyola i l'Estatut de Catalunya.

Totes les administracions han de garantir una igualtat entre homes i dones que assegurí la plena participació d'aquestes en tots els àmbits de la societat. Les institucions tenen la responsabilitat d'obrir canals de participació i representació de la ciutadania en les mateixes condicions d'accés i de permanència, tot fomentant el pluralisme en la presa de decisions.

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, estableix les pautes generals d'actuació dels poders públics en relació amb la igualtat i consagra el principi de presència equilibrada de dones i homes en les llistes electorals i en els nomenaments efectuats pels poders públics. La representació i la participació paritària de dones i homes en tots els àmbits de presa de decisions és un requisit necessari per assolir una societat realment democràtica.

A Catalunya, la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, estableix en l'article 12 que les administracions públiques s'han d'atènyer al principi de representació paritària en els nomenaments i les designacions per a la composició de tot tipus d'òrgans col·legiats (llevat dels casos d'òrgans constituïts per a la promoció dels drets i interessos d'un dels dos sexes).

En aquest sentit, la disposició transitòria primera estableix el procediment per aconseguir que els titulars dels òrgans de direcció dels poders públics tinguin una composició equilibrada, que ha de ser

paritària en el termini de cinc anys a comptar des de l'entrada en vigor de la llei.

El capítol V tracta les mesures per garantir el compliment de la Llei i la secció primera, dedicada a la defensa de la igualtat de dones i homes, estableix el Síndic de Greuges com a garant del seu compliment (article 57).

Com a conseqüència de l'anterior, i malgrat que encara no s'ha complert el termini de cinc anys des de l'entrada en vigor de la Llei 17/2017, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 2/2017 a fi d'estudiar quina és la situació de representació paritària de les dones als òrgans directius de les institucions públiques de Catalunya, en concret: dels departaments de la Generalitat de Catalunya, del Parlament de Catalunya, dels organismes estatutaris (Consell de Garanties Estatutàries, Sindicatura de Comptes, Oficina Antifrau de Catalunya, Consell Audiovisual de Catalunya i Síndic de Greuges), de les quatre diputacions provincials, i de municipis i comarques amb caràcter general.

En aquest estudi, que no és exhaustiu, el Síndic es va centrar només en els càrrecs electes i els alts càrrecs de l'Administració, entenent per aquests darrers els que desenvolupen una funció de cap de servei de l'Administració pública o equivalent. Així i tot, aquesta equiparació no sempre ha estat possible perquè les estructures de les administracions i els catàlegs dels diversos llocs de treball no sempre són comparables.

Les dones estan infrarepresentades als llocs de comandament a les administracions i institucions catalanes, malgrat ser la majoria de la plantilla

De la informació obtinguda, se'n desprèn que, pel que fa als càrrecs electes a les institucions catalanes, la paritat home-dona, obligatòria a les llistes electorals, desapareix progressivament als llocs de responsabilitat política de més rellevància. Així, per exemple, el Parlament de

Catalunya té un nivell acceptable de paritat, però això no es va traduir en un consell executiu paritari en la legislatura anterior. En el moment d'emetre la resolució, el Consell Executiu estava integrat per nou homes i quatre dones.

Així mateix, malgrat l'augment constant de dones en l'àmbit municipal (regidores i alcaldesses), els ajuntaments, amb caràcter general, continuen lluny de ser paritaris, situació que s'agreuja en els governs locals de segon nivell (diputacions i consells comarcals). En aquest sentit, és especialment greu la situació de manca de diputades provincials a les diputacions de Tarragona i Girona.

Tampoc no és exemplar la situació de les institucions estatutàries, particularment pel que fa als òrgans col·legiats escollits políticament, concretament el Consell de Garanties Estatutàries, on la presència de dones entre els càrrecs electes és absolutament testimonial, com ho ha estat històricament a la Sindicatura de Comptes. No obstant això, la situació millora pel que fa als alts càrrecs d'aquestes institucions.

La raó per la qual les dones estan infrarepresentades en els llocs de comandament no és precisament la manca de personal femení a les administracions i institucions catalanes, ja que les dones suposen un 70% del total de la plantilla del sector públic català, és a dir, les dones són majoria en totes les plantilles de les principals institucions catalanes. Es constata que com més amunt en l'escalafó, més masculinitzades estan les principals administracions públiques catalanes. Aquest desequilibri es produeix tant als governs formats per càrrecs electes (les diputacions) com a les places de lliure designació.

En funció de la informació recollida i les conclusions anteriors, el Síndic de Greuges ha formulat les recomanacions següents:

- S'ha instat el Parlament de Catalunya a introduir mesures legislatives que afavoreixin la paritat efectiva de dones i homes en càrrecs electes i directius de l'Administració i les institucions catalanes. Mesures vàries com ara processos

sensibles amb el gènere, quotes de gènere, currículums cecs, convenis o qualsevol altra mesura que doni suport a plans a favor de la paritat.

- S'han instat els partits polítics a adoptar mesures concretes per aconseguir un objectiu del 50% de representativitat femenina en els càrrecs electes, no només en les eleccions de primer nivell (Parlament i ajuntaments), sinó també pel que fa a segons nivells (diputacions, consells comarcals) i càrrecs unipersonals.

- Cal establir l'obligació que en les bases de contractació del sector públic i en l'obtenció d'ajuts públics s'incorpori la perspectiva de gènere i s'afavoreixi la necessitat de dotar-se de professionals amb experiència i formació específica en aquesta matèria.

- En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, cal implementar el Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes acordat el 17 de novembre de 2016 per la Mesa General de Negociació de l'Empleat Públic. Aquest pla permet fixar objectius específics en vuit àmbits d'actuació: representativitat de les dones i els homes; accés, selecció, promoció i desenvolupament; condicions laborals; conciliació de la vida personal, familiar i laboral; assetjament sexual per raó de sexe, de l'orientació o de la identitat sexual i violència de gènere; prevenció de riscos laborals amb perspectiva de gènere; ús no sexista ni androcèntric de les imatges i el llenguatge, i estratègia i organització interna.

- Com a recomanació general, i d'acord amb la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, cal que les administracions públiques incorporin progressivament professionals amb formació específica en igualtat de gènere per implantar mesures d'igualtat i participar en la diagnosi, l'aplicació, l'avaluació i el seguiment de totes les polítiques públiques.

- Igualment, amb caràcter general, cal reconèixer la figura del professional d'igualtat de gènere en la relació de llocs de treball de l'Administració de la Generalitat, particularment als organismes destinats a vetllar pel compliment de la Llei.

La paritat home-dona, obligatòria a les llistes electorals, desapareix progressivament als llocs de responsabilitat política més rellevants

Amb relació a aquestes recomanacions, en data 4 d'octubre de 2017, la Mesa del Parlament, en sessió tinguda el 28 de setembre de 2017, va acordar trametre als grups parlamentaris la resolució del Síndic.

Pel que fa a l'Administració pública de la Generalitat, el Departament de Governació i Relacions Institucionals, en data 20 d'octubre de 2017 va comunicar que s'estan duent a terme les actuacions oportunes per al seguiment de la implementació del Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de l'Administració de la Generalitat

de Catalunya mitjançant un grup de treball de l'Òrgan Paritari de Polítiques d'Igualtat. Així mateix, l'Institut Català de les Dones ha aprovat el Pla director de formació en equitat de gènere de Catalunya 2017-2020 per donar compliment a la Llei 17/2015 i col·labora en la creació d'un postgrau específic per als agents d'igualtat.

D'altra banda, i amb relació a l'última de les recomanacions formulades, tan bon punt s'hagin definit les característiques d'aquest lloc com a conseqüència de la formació que estableix el Pla director de formació de l'Institut Català de les Dones, es procedirà a l'anàlisi per reconèixer-lo en la relació de llocs de treball de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En aquests moments s'està en espera de rebre la informació de la resta d'administracions i institucions a les quals el Síndic ha adreçat recomanacions.

8. ELS LÍMITS DE LA LLIBERTAT D'EXPRESSION I ELS DRETS DEL COL·LECTIU LGTBI

La llibertat d'expressió té la seva configuració en l'article 20 de la Constitució, que reconeix el dret a expressar i difondre lliurement els pensaments, les idees i les opinions mitjançant la paraula, l'escrit o qualsevol altre mitjà de reproducció.

En l'àmbit europeu, la llibertat d'expressió està recollida en l'article 10 del Conveni europeu de drets humans, que estableix que tota persona té dret a la llibertat d'expressió. Aquest dret comprèn la llibertat d'opinió i la llibertat de rebre o comunicar informacions o idees.

En opinió d'aquesta institució, i tal com ha assenyalat reiterada jurisprudència del Tribunal Constitucional i el Tribunal Europeu de Drets Humans, el dret a la llibertat d'expressió constitueix un fonament essencial d'una societat democràtica i pluralista, i s'ha de respectar no únicament respecte d'informacions, idees o manifestacions considerades inofensives o indiferents, sinó també respecte d'aquelles que puguin inquietar o resultar ofensives o xocants.

Naturalment, la llibertat d'expressió no és il·limitada i es pot restringir per lluitar contra els atacs a les conviccions religioses, entre d'altres. Cada vegada són més freqüents els casos en què sota la llibertat d'expressió en les seves diferents manifestacions es camuflen atacs a la llibertat religiosa. La qüestió és determinar fins a quin punt és possible establir límits a aquesta llibertat d'expressió per protegir sentiments religiosos. Així mateix, el problema rau no tant en les paraules expressades, sinó en la forma amb què es manifesten.

En aquest context, el Síndic de Greuges ha rebut una queixa d'atac contra els sentiments religiosos, particularment dels catòlics. És el cas d'una queixa col·lectiva que denuncia un vídeo en què dues dones es besen davant el cambril de la verge de Montserrat, mentre de fons se sent una cançó al·lusiva a òrgans genitals femenins. Segons l'opinió del promotor de la queixa,

els fets denunciats podrien ser constitutius d'un delictes d'ofensa als sentiments religiosos de l'article 525 del Codi penal.

El dret a la llibertat d'expressió constitueix un fonament essencial d'una societat democràtica i pluralista

Tot i l'existència del tipus penal esmentat, els tribunals són reticents a aplicar-lo perquè entenen que no n'hi prou que s'ofenguin els sentiments religiosos d'uns altres, sinó que es requereix que aquesta conducta faci escarni dels dogmes, les creences o les cerimònies d'una confessió religiosa i, a més, es faci amb l'expressa i inequívoca intenció d'ofendre aquests sentiments religiosos. En el cas de la queixa analitzada, el Síndic de Greuges assegura que els fets són un exercici reivindicatiu de membres de col·lectius que històricament han sofert, i que encara pateixen, greus situacions de discriminació legal i social.

Per tant, si bé és legítim no compartir la forma de procedir, el Síndic, en la línia de recents pronunciaments judicials en aquest àmbit, no considera que es qüestionari directament o indirecta cap dogma, creença o cerimònia de la religió catòlica, sinó que només s'utilitza una coneguda imatge per escandalitzar i provocar una polèmica que seria més difícil d'aconseguir d'una altra manera.

En un altre context, i vinculat amb la llibertat d'expressió, el Síndic ha obert diferents actuacions d'ofici i ha rebut queixes arran de les expressions emeses sobre l'homosexualitat en l'àmbit de l'Església catòlica. És el cas concret dels comentaris fets pel bisbe de Solsona en la missa del diumenge 21 de maig de 2017 sobre l'homosexualitat, els comentaris fets pel capellà de la parròquia de la Immaculada Concepció de l'Hospitalet de Llobregat o la xerrada del senyor Philippe Ariño a la parròquia Santa Anna de Barcelona.

En els tres casos es tractava de determinar si en les paraules manifestades hi havia l'element subjectiu d'intencionalitat per

determinar l'ofensa o la lesió dels drets de les persones LGTBI. Un cop analitzades, el Síndic coincideix amb la Direcció General d'Igualtat que no és possible obrir un procediment sancionador en el cas del bisbe de Solsona i del senyor Ariño perquè no poden ser constitutives de cap infracció administrativa regulada en l'article 34 de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre. El cas del capellà de l'Hospitalet presenta més dubtes, motiu pel qual el Síndic ha demanat conèixer els fonaments jurídics en què es basa la Direcció General d'Igualtat per concloure que tampoc no hi ha irregularitat.

La societat catalana ha de fer un esforç per augmentar els valors de tolerància i respecte envers els altres

Una cosa és l'acció jurídicoadministrativa o la resposta penal i una altra de ben diferent és l'opinió que puguin merèixer els comentaris emesos per aquestes persones. En aquest sentit, tant l'Administració com el Síndic han fet palès el rebuig que mereixen les declaracions emeses i, concretament, les declaracions fetes pel bisbe. En la mateixa línia d'actuació, tant la premsa com les xarxes socials es van fer ressò del rebuig. Arran de l'allau de crítiques rebudes, dies més tard els mitjans de comunicació van publicar que el bisbe havia demanat disculpes.

El Síndic evidencia que tots aquests casos tenen en comú la dificultat de sancionar per la via administrativa, atès que les conductes objectives tenen un encaix difícil en les modalitats d'infracció tipificades en l'article 34 de la Llei 11/2014, atès que les paraules manifestades com a opinions i dubtes personals en els contextos descrits no són expressions vexatòries que incitin a exercir la violència contra les persones d'una manera intencionada o siguin actes que comportin aïllament, rebuig o menyspreu públic al col·lectiu LGTBI.

En l'àmbit penal, s'ha tingut coneixement de les diligències d'investigació emeses per la Fiscalia Provincial de Barcelona (servei de delictes d'odi i discriminació) en què es decreta l'arxivament dels comentaris emesos pel capellà de l'Hospitalet i en les quals es qualifiquen les frases emeses de “poc afortunades, criticables, innecessàries per al debat públic, que resulten grotescament anacròniques i alienes a la realitat social”, però, alhora, sense entitat suficient per si mateixes per atemptar contra l'honor o la dignitat del col·lectiu d'homosexuals i lesbianes a l'Estat espanyol.

Amb tot, el Síndic posa de manifest que la societat catalana ha de fer un esforç per augmentar els valors de tolerància i respecte envers els altres i que tothom ha de ser conscient dels límits que hi ha en la llibertat d'expressió quan s'ofenen greument les persones per raó de les seves creences, sexe, orientació sexual o manera de ser o pensar.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00002/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la paritat de dones i homes a les administracions i institucions catalanes

Per mitjà d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha fet una anàlisi d'algunes administracions públiques i institucions catalanes des del punt de vista de la representació paritària de les dones en els òrgans directius. D'aquesta anàlisi se'n desprèn que la paritat home-dona, obligatòria a les llistes electorals, desapareix progressivament als llocs de responsabilitat política de més rellevància. Així, malgrat l'augment constant de dones en l'àmbit municipal (regidores i alcaldesses), els ajuntaments continuen lluny de ser paritaris. Aquesta situació s'agreuja en els governs locals de segon nivell (diputacions i consells comarcals). En aquest sentit, és especialment greu la situació de manca de diputades provincials a les diputacions de Tarragona i Girona. Tampoc no és exemplar la situació de les institucions estatutàries, particularment pel que fa als òrgans col·legiats escollits políticament.

Així, el Síndic ha instat el Parlament de Catalunya a introduir mesures legislatives que afavoreixin la paritat efectiva de dones i homes en càrrecs electes i directius de l'Administració, i els partits polítics a adoptar mesures concretes per aconseguir un objectiu del 50% de representativitat femenina en els càrrecs electes. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, cal implementar el Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes i, d'acord amb la Llei 17/2015, de 21 de juliol, cal que les administracions públiques incorporin progressivament professionals amb formació específica en igualtat de gènere per implantar mesures d'igualtat.

AO 00036/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la campanya contra la transsexualitat en la infància que l'associació HazteOir tenia previst fer mitjançant un autobús publicitari als municipis de l'Hospitalet de Llobregat, Barcelona i Sant Cugat del Vallès

Tenint en compte el deure establert en l'article 5 (1) de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, el Síndic va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i als ajuntaments de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat i Sant Cugat del Vallès que l'informessin sobre les mesures que tenien previst prendre en relació amb aquesta campanya.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que va iniciar un procediment administratiu sancionador i que els Mossos d'Esquadra van immobilitzar l'autobús. L'Ajuntament de Barcelona va informar que en cas que l'autobús arribés a circular per la ciutat, utilitzaria la capacitat sancionadora. L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès va indicar que l'associació HazteOir no va fer cap demanda per fer circular el seu autobús pel municipi, però que en cas que hi hagués circulat, l'Ajuntament hauria fet ús de la potestat sancionadora en compliment de les ordenances municipals. Sens perjudici d'això, aquest ajuntament es va pronunciar en contra d'aquesta campanya a les xarxes socials en el sentit que no l'acolliria al municipi. I, finalment, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va informar que no va autoritzar que l'autobús s'aturés a la ciutat ni cap acte en qualsevol espai públic per desenvolupar cap campanya. En cas que el vehicle hi hagués circulat, no se li hauria permès utilitzar megafonia per difondre els seus missatges.

AO 00047/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la xerrada que el senyor Philippe Ariño va fer el 12 de febrer de 2017 a la parròquia Santa Anna de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la xerrada del senyor Philippe Ariño organitzada per l'Arquebisbat de Barcelona el 12 de febrer a la parròquia Santa Anna, per tal de valorar si la conferència havia atemptat contra els drets de les persones homosexuals.

La Direcció General d'Igualtat va informar que no s'havia iniciat cap procediment administratiu, però sí un període d'informació i actuacions prèvies. Aquest període es va tancar el mes març de 2017 en constatar que les paraules emeses durant la conferència del 12 de febrer per part del senyor Ariño no constituïen cap infracció administrativa.

Tot i això, l'Observatori contra l'Homofòbia va sol·licitar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies poder-se personar en l'expedient informatiu obert sobre aquest cas, però no va rebre resposta. Així, el Síndic va recomanar al Departament que reconegués a l'Observatori la condició de part interessada en els procediments administratius que afectin els drets de les persones LGTBI i en què calgui pronunciar-se respecte d'una situació de discriminació a l'empara de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre.

AO 00051/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una agressió homòfoba a Berga

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran d'una agressió homòfoba que es va produir a Berga el març de 2017, quan dos nois van ser brutalment agredits després de fer-se un petó.

A petició del Síndic, el Departament d'Interior va informar de les diverses mesures que es van adoptar i desenvolupar tant en l'àmbit policial com administratiu, amb l'objectiu, d'una banda, de millorar la prevenció, detecció i investigació dels delictes d'odi i discriminació i, d'una altra, d'implementar la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets del col·lectiu LGTBI. Pel que fa al cas concret de Berga, es va indicar que els grups d'atenció a les víctimes han donat suport, informació i assessorament als dos nois. Per la seva banda, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar de les mesures que es van adoptar amb la Fiscalia i amb les víctimes.

AO 00096/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre el tancament d'un centre de Lleida per a dones que pateixen violència masclista

El Síndic va tenir coneixement del tancament del centre La Dona Samaritana, que atenia dones i fills en situació de violència masclista i dones sense sostre. També va saber que la Paeria no disposa de cap servei propi per a víctimes de violència masclista.

L'Ajuntament de Lleida va informar que disposa d'un equip especialitzat per atendre dones víctimes de violència masclista i els seus fills. L'allotjament d'urgència es duu a terme prioritàriament en tres habitatges municipals, i si la situació d'urgència es produeix a partir de les 20 hores o en festiu, s'ha pactat amb els cossos de seguretat l'allotjament en un establiment hotelier. Aquest sistema és provisional fins que es disposi de places d'allotjament d'urgència en una entitat especialitzada que pugui donar resposta les vint-i-quatre hores del dia, cada dia de l'any. Pel que fa a les dones sense llar, l'Ajuntament disposa d'un servei especialitzat que funciona permanentment.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic ha donat per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 00124/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als comentaris homòfobs fets pel bisbe de Solsona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran dels comentaris del bisbe de Solsona sobre l'homosexualitat. Aquestes declaracions van rebre la crítica de diverses administracions i entitats de defensa dels drets del col·lectiu LGTBI, que les van considerar ofensives pel seu contingut homòfob. Una de les entitats que s'ha adreçat al Síndic considera que incompleixen la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

La Direcció General d'Igualtat va informar que havia iniciat diligències informatives i que, un cop analitzades les paraules del bisbe, es va constatar que no incorria en cap infracció administrativa regulada en la Llei 11/2014. Els motius que s'al·leguen són que les paraules manifestades com a opinions i dubtes personals no són expressions vexatòries que incitin a la violència o actes que comportin aïllament, rebuig o menyspreu públic al col·lectiu LGTBI.

No obstant això, es va informar també que la Direcció General havia enviat una carta al bisbe en la qual es deixava palès el sentit i el significat de l'opció sexual en la nostra societat. Posteriorment, el bisbe va demanar disculpes públicament.

AO 00166/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als comentaris homòfobs fets per un capellà de l'Hospitalet de Llobregat

L'Observatori contra l'Homofòbia (OCH) es va adreçar al Síndic perquè no estava d'acord amb el fet que no s'hagués obert un procediment administratiu sancionador contra el capellà.

La Direcció General d'Igualtat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a petició del Síndic, va informar que es van obrir diligències d'informació i actuacions prèvies d'acord amb la normativa de procediment administratiu. Tanmateix, un cop analitzats els comentaris del capellà, es va concloure que no era possible obrir un procediment administratiu sancionador perquè no s'incorria en cap infracció administrativa regulada en l'article 34 de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre.

En vista d'aquesta resposta, el Síndic es va tornar a adreçar a la Direcció General per demanar informació sobre els fonaments de dret de la resolució adoptada.

AO 00199/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un tuit de caire catalanòfob

El Síndic de Greuges va tenir coneixement d'un tuit amenaçador contra els manifestants de l'11 de setembre de 2017. Atès que aquest comentari podia vulnerar els drets continguts als articles 15, 16 i 21 de la Constitució espanyola, es va obrir una actuació d'ofici i es va traslladar l'assumpte a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que al seu torn el va fer arribar a la Fiscalia Provincial de Barcelona per si els fets eren constitutius de delictes.

Posteriorment, però, la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va trametre al Síndic el decret d'arxivament de les diligències d'investigació de la Fiscalia Provincial de Barcelona, segons el qual, d'una banda, en el missatge no quedava especificada la naturalesa concreta de l'amenaça ni contra qui anava dirigida; i, de l'altra, no hi ha dades que permetin comprovar la serietat de la voluntat de l'autor del missatge, del qual, a més, es desconeix la identitat.

AO 00201/2017
En tramitació

Actuació d'ofici oberta el setembre de 2017 sobre la possible vulneració del marc constitucional i estatutari en el control de l'actuació de la Generalitat de Catalunya per part del Govern espanyol

L'aprovació de l'Ordre HFP/886/2017, de 20 de setembre, per la qual es declara la no-disponibilitat de crèdits en el pressupost de la comunitat autònoma de Catalunya per al 2017, s'ha dut a terme sense respectar el marc constitucional, ja que el Govern espanyol ha ignorat els mecanismes previstos de control de l'activitat dels òrgans de les comunitats autònomes, com ara el mecanisme ordinari previst en l'article 153 de la Constitució espanyola.

Aquesta acció del Govern espanyol representa de facto la suspensió de l'autogovern de Catalunya, la qual cosa transgredeix l'article 155 de la Constitució, que exigeix específicament un requeriment al president de la comunitat autònoma i l'aprovació per majoria absoluta del Senat.

Paral·lelament, sembla que s'han produït noves transgressions de drets en diverses situacions mancades de tota proporcionalitat, com ara l'escorcoll de departaments de la Generalitat de Catalunya i la detenció de diversos càrrecs públics, a partir d'una causa iniciada al Jutjat d'Instrucció número 13 de Barcelona.

Així, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar totes aquestes qüestions. També analitzarà la vulneració de drets en la intervenció per part de la Guàrdia Civil a diferents mitjans de comunicació, com el diari *Vilaweb*, *El Punt Avui* o *El Nacional*, i estudiarà si aquesta intervenció s'ha ajustat als paràmetres establerts per la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans i si aquesta desproporció de les mesures pot afectar drets fonamentals com ara la llibertat d'informació i expressió, especialment greu quan afecta la llibertat de premsa.

AO 00263/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la pàgina web creada pel Ministeri de l'Interior per denunciar delictes d'odi

El Síndic ha rebut diverses queixes sobre el fet que a la pàgina web del Ministeri de l'Interior es puguin denunciar delictes d'odi i, en particular, sobre el nou enllaç "situació a Catalunya: protecció de víctimes", des del qual sembla que s'inciti la població a denunciar incidents relacionats o produïts per persones d'origen català.

A banda de la tramitació individual de cada queixa, s'ha obert una actuació d'ofici per conèixer el funcionament d'aquesta pàgina web, la seva adequació als supòsits establerts per llei i les motivacions reals que responen a la mesura adoptada.

AO 00272/2017
En tramitació

Possible delictes d'odi per un tuit homòfob publicat per un professor de la Universitat de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement d'un comentari homòfob contra Miquel Iceta publicat a Twitter per un professor de la Universitat de Barcelona. Arran de l'allau de crítiques rebudes, el professor va presentar la seva dimissió i va demanar disculpes públicament. A més, la Universitat de Barcelona va informar que estudiaria mesures contra el professor.

No obstant això, el Síndic va demanar a la Direcció General d'Igualtat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i a la Secretaria d'Universitats i Recerca del Departament d'Empresa i Coneixement informació sobre les accions administratives que es van dur a terme arran d'aquest afer de conformitat amb la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, i amb la Llei de procediment administratiu.

AO 00281/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les afectacions que l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola té en l'àmbit LGTBI

El Síndic ha tingut coneixement que la plataforma de servidors públics ServidorCAT ha publicat un recull de perjudicis a l'Administració catalana fruit de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola. En l'àmbit LGTBI, destaca la paralització de l'aprovació del decret que desenvolupa el Consell Nacional LGTBI, l'òrgan de participació ciutadana en matèria de drets i deures d'aquest col·lectiu que ja fa temps que demanen diverses entitats de defensa de drets LGTBI. Institucions com el Parlament de Catalunya havien instat el Govern a presentar el decret en breu, i el mateix Síndic de Greuges també n'havia recomanat l'aprovació sense més demora.

AO 00284/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al protocol d'actuació en casos de pseudohermafroditisme

Arran de la presentació d'una queixa per part d'una pacient diagnosticada de pseudohermafroditisme, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per conèixer quins són els criteris d'actuació del sistema públic català en aquests casos i quin és l'hospital de referència per diagnosticar-los i tractar-los. Així mateix, es fa palesa la necessitat de conèixer si el model de salut actual és respectuós amb la dignitat d'aquestes persones i si s'adapta en tot moment al seu recorregut vital acompanyant-los i donant resposta a les seves necessitats específiques.

AO 00285/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les afectacions que l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola té en l'activitat de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament

El Síndic ha tingut coneixement que la plataforma de servidors públics ServidorCAT ha publicat un recull de perjudicis a l'Administració catalana fruit de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola. Entre aquests perjudicis destaca que, com a conseqüència de l'aplicació de l'Ordre HFT/878/2017, de 15 de setembre, per la qual es declara la no-disponibilitat de crèdits en el pressupost de la comunitat autònoma de Catalunya per al 2017, s'ha paralitzat el Pla de viabilitat de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament. Segons s'indica, això comporta iniciar l'any 2018 amb un resultat comptable negatiu i dificulta la presentació a projectes europeus i externs de gran envergadura.

Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici per investigar aquesta qüestió. També s'estudiarà la paralització de l'abonament del Fons de cooperació local de Catalunya.

■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

9. TRANSPARÈNCIA I DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

El mes de juliol de 2017, el Síndic va presentar el segon informe anual d'avaluació de l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que pretén identificar els avenços amb relació a la primera aproximació a l'aplicació de la Llei feta amb l'Informe d'avaluació 2016, i també les mancances que persisteixen dos anys després de l'entrada en vigor de la Llei.

En aquest sentit, el segon informe d'avaluació de la Llei 19/2014 posa de manifest, en termes generals, avenços significatius en àmbits que en el primer any de vigència de la Llei estaven pràcticament sense desenvolupar. És el cas del Registre de grups d'interès, en què l'obligació de figurar-hi inscrit per poder reunir-se amb alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat ha fet augmentar exponencialment el nombre d'inscrits.

Així mateix, cal esperar que l'aprovació d'un model de codi ètic (com es reclamava l'any passat) també faciliti la generalització d'aquest instrument entre les administracions. Es reiteren, però, al mateix temps, mancances que són més difícils de justificar en el segon any de vigència de la Llei. A tall d'exemple, cal esmentar l'absència de desplegament reglamentari de la Llei, tot i que s'han iniciat actuacions per afrontar-lo parcialment, o el fet que només quatre ajuntaments haguessin presentat avaluació cartes de serveis adaptades als requeriments de la Llei 19/2014.

El Síndic recomana una campanya conjunta de totes les administracions per difondre el contingut de la Llei

L'Informe d'avaluació 2016 destacava, i cal reiterar-ho enguany, les dificultats associades a una transformació de la magnitud de la que planteja la Llei 19/2014, que no es pot completar raonablement en el termini curt de la seva entrada en vigor, sinó que requereix

una inversió de temps i de recursos sostinguda en el temps. Aquesta circumstància comporta que, en termes generals, les administracions de dimensions més reduïdes presentin més mancances en el compliment de la Llei.

Tot i això, també s'ha pogut constatar que entre administracions de dimensió i capacitat semblants el nivell d'aplicació de la Llei pot ser molt diferent, de manera que es fa evident que aplicar plenament la Llei no és només una qüestió de mitjans, sinó també de voluntat política i prioritats estratègiques. Una de les conclusions de l'Informe 2017, doncs, remarca aquesta disparitat de resultats no vinculada a la dimensió i als recursos de les administracions, i alerta sobre la necessitat d'una voluntat política sostinguda que persegueixi realment transformar les relacions dels poders públics amb els ciutadans i no només un compliment formal o de mínims de la Llei.

Conscients que el dret d'accés a la informació pública és una peça clau per a l'exercici del dret fonamental a la participació ciutadana, aquest any també es fa una atenció especial a l'anàlisi de seva aplicació. Les dades aportades per les administracions sembla que indiquen un increment més que notable de sol·licituds en relació amb primer any de vigència de la Llei.

Tanmateix, aquest major coneixement i exercici d'aquest dret ciutadà no hauria de fer oblidar la necessitat de portar a terme campanyes públiques de difusió per donar-lo a conèixer en tots els segments de la ciutadania. Des d'aquesta perspectiva, el Síndic ha recomanat una campanya conjunta de totes les administracions per difondre el contingut de la Llei i, molt especialment, el dret d'accés a la informació pública i els mecanismes per exercir-lo.

El desplegament reglamentari de la Llei hauria d'ajudar a resoldre dubtes i interpretacions divergents en la seva aplicació

Del conjunt de conclusions i recomanacions que recull aquest segon informe d'avaluació, se'n destaquen les següents:

■ **S'ha de publicar tota la informació que és rellevant per al ciutadà i el portal ha de complir els paràmetres de qualitat que fixa la Llei.** Els continguts que fixa la Llei són de mínims i no exclouen publicar (hi ha algunes administracions que ja ho fan) altra informació rellevant i, en tot cas, aquella que els ciutadans demanen de manera reiterada.

També cal que tota aquesta informació compleixi els paràmetres de qualitat que fixa la Llei. Cal passar de l'abocament inicial de dades a un sistema d'informació organitzat i intel·ligible, amb un format homogeni i obert, que permeti la comparació temporal de dades i la reutilització.

■ **El deure de resoldre expressament les sol·licituds d'accés a informació.** El test del ciutadà ocult ha mostrat que una part significativa d'ajuntaments a qui es va enviar una sol·licitud d'accés no la van resoldre en el termini establert en la Llei. Però el més preocupant és que en una cinquantena de casos, quan es va demanar el lliurament de la informació per aplicació del règim de silenci positiu, una vegada transcorregut el termini per resoldre la sol·licitud, tampoc no es va donar cap resposta.

El dret d'accés a la informació pública és un dret democràtic essencial que ha de rebre una atenció preferencial de les administracions. Quan no es respon la sol·licitud ni el requeriment posterior no només es vulnera el dret a una bona administració, en la seva accepció més bàsica de dret a rebre una resposta, sinó que es fa evident que per a aquella administració l'atenció de les sol·licituds d'accés no és prioritària, en contra del que s'acaba d'assenyalar.

■ **Govern obert.** S'ha assenyalat anteriorment que la Llei 19/2014 propugna un autèntic canvi de paradigma en les relacions entre els ciutadans i els governs públics, i que una transformació d'aquesta magnitud no es pot vincular a la dada formal de l'entrada en vigor de la Llei, sinó que requereix un esforç sostingut en el temps per incorporar els mecanismes que exigeix la Llei. I on és més evident aquest caràcter progressiu de la transformació que propugna la Llei és en l'àmbit del govern obert, en l'avenç cap un model en què els ciutadans participin en la presa de decisions públiques i en l'elaboració de les normes. Tot i això, l'elaboració de l'Informe 2017 ha permès detectar algunes iniciatives valuoses en l'establiment de canals permanents que articulin la participació ciutadana, que haurien de servir de referència per estendre l'adopció d'aquests canals al conjunt de les administracions.

En paral·lel, el Síndic de Greuges, com a ombudsman, ha continuat estudiant les queixes dels ciutadans i càrrecs electes que se li han adreçat perquè no podien obtenir la informació que havien demanat a les administracions. A continuació, se'n ressenyen alguns exemples.



Síndic de Greuges
@sindicdegreuges



L'informe del Síndic d'avaluació de transparència indica q les peticions d'accés a informació s'han triplicat el 2016 [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4602 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4602...)

12:31 am · 6 jul. 2017

4 RETUITS 2 AGRADAMENTS

Queixa 08000/2016

Un grup municipal a l'Ajuntament de Reus va plantejar una queixa al Síndic per manca de resposta a una sol·licitud d'accés a informació sobre l'activitat municipal.

El Síndic va destacar que les sol·licituds formulades pels càrrecs electes han de rebre el tracte privilegiat que determina l'article 164 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, pel que fa als motius de denegació, però també amb relació al termini de resposta, que la norma esmentada fixa en quatre dies. Per aquesta raó, va demanar a l'Ajuntament de Reus que adoptés les mesures organitzatives que estimés oportunes per tal que les sol·licituds s'atenguessin de la manera més ajustada possible a aquest termini legal. Les consideracions precedents estan pendents de resposta en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

Queixa 04899/2017

Un responsable municipal de l'Ajuntament de Vallirana que, juntament amb altres persones, havia estat denunciat per assetjament laboral per un treballador del mateix consistori va exposar la seva disconformitat pel fet que se li hagués denegat l'accés a l'expedient, en el qual té la condició d'interessat.

La posada en marxa del Protocol per a la prevenció d'assetjament laboral va cloure amb una resolució d'arxivament per manca de proves. En aquesta resolució s'identificava la persona denunciant.

Posteriorment a la notificació d'aquesta resolució, les persones denunciades van sol·licitar la còpia íntegra de la documentació per valorar l'oportunitat d'exercir qualsevol acció jurídica per a la defensa dels seus drets. Aquesta sol·licitud no va ser resolta expressament.

Transcorregut un temps, la persona denunciant va sol·licitar accedir a la documentació de l'expedient. L'Ajuntament de Vallirana ho va comunicar a les persones denunciades perquè en un termini de deu dies poguessin formular al·legacions i examinessin l'expedient. L'examen de l'expedient no es va fer de manera completa; només se'ls va mostrar un resum, sense signar, dels fets denunciats sense incloure la identitat de la persona denunciant. Aquesta actuació municipal va motivar que presentessin un escrit d'al·legacions, que va versar sobre l'exercici del seu dret d'accés. L'Ajuntament va permetre l'accés a la informació de l'expedient sol·licitat per la persona denunciant.

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que, en el marc del mateix Protocol, la persona acusada d'assetjament té, entre d'altres, el dret a rebre una còpia de la denúncia atesa la seva condició de persona interessada. A banda d'això, el Síndic ha destacat el fet que les persones denunciades havien sol·licitat l'accés molt abans de la data en què ho havia fet la persona denunciant i que l'Ajuntament no havia resolt la sol·licitud de manera expressa d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, per la qual cosa ha instat l'Ajuntament a fer-ho.

L'Ajuntament ha atès les recomanacions del Síndic mitjançant decret d'alcaldia, ha donat accés a la informació sol·licitada pel promotor de la queixa i la resta de persones interessades, i també ha facilitat fotocòpia de l'expedient en format paper a cadascuna de les persones peticionàries.

Queixa 08879/2016

Un ciutadà que havia estat inadmissiu en un procés selectiu convocat per l'Ajuntament de Lloret de Mar va sol·licitar accedir, entre altres documents, a les proves pràctiques dutes a terme pel candidat seleccionat per a la provisió del lloc.

L'Ajuntament havia comunicat al promotor de la queixa que no tenia dret a accedir-hi perquè no tenia la condició de persona interessada, en la mesura que se l'havia exclòs perquè no complia les condicions fixades en les bases.

El Síndic va recordar que la Llei 19/2014, de 29 de desembre, reconeix l'exercici del dret d'accés sense condicionar-lo a la concurrència d'un interès personal, ni a l'exposició d'una motivació concreta. De fet, la mateixa Llei estableix que l'accés dels interessats a la documentació dels expedients en tramitació es regeix per la legislació sobre règim jurídic i procediment administratiu, mentre que, en la resta de casos, la sol·licitud s'ha de tramitar d'acord amb el procediment previst en la llei esmentada.

Per aquest motiu, el Síndic va assenyalar a l'Ajuntament que havia de resoldre expressament la sol·licitud d'accés i havia d'emetre una resolució i no pas una comunicació. La Llei admet la comunicació en els casos en què s'indica a la persona interessada que pot accedir a la informació o se li poden facilitar directament les dades perquè la seva sol·licitud s'ha estimat i no hi ha hagut oposició de tercers.

Finalment, el Síndic va recordar que, a l'hora de resoldre, calia tenir en compte els límits al dret d'accés, que s'han d'aplicar amb criteris de proporcionalitat, i les dades personals especialment protegides, ambdós recollits en la Llei. A més, la notificació havia d'incloure el peu de recurs i la informació sobre la via de reclamació específica davant de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP).

L'Ajuntament de Lloret de Mar va atendre parcialment la recomanació, atès que va dictar una resolució desestimària de la sol·licitud sense informar de la via de reclamació a la GAIP. Per això, el Síndic va expressar que calia entendre que la notificació havia estat defectuosa, per la qual cosa només tindria efectes a partir de la data en què la persona interessada dugués a terme actuacions que impliquessin el coneixement de l'abast de la resolució o interposés qualsevol recurs que estimés procedent.

10. EL RÈGIM DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL APLICABLE A LES EMPRESSES I ENS PÚBLICS A PARTIR DE L'ENTRADA EN VIGOR DE LA LLEI 39/2015

El règim de responsabilitat per danys originats en la prestació de serveis públics encomanats a empreses i societats públiques ha estat objecte de controvèrsia, en la mesura que la regulació bàsica de procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques, malgrat que estava orientada a un règim unitari de responsabilitat patrimonial (fins i tot en els casos de responsabilitat derivada de relacions subjectes al dret privat), no regulava específicament aquesta qüestió.

Aquesta circumstància va generar una disparitat de solucions, en funció del que estableixen les normes que regulen els diferents sectors d'activitat i la regulació específica de cada ens. Alhora, aquesta heterogeneïtat normativa també ha propiciat pronunciaments judicials amb orientacions diferents, que tampoc no han contribuït a consolidar una solució unívoca en aquesta matèria.

Aquesta és una qüestió rellevant per al ciutadà que reclama perquè si el règim aplicable fos el de responsabilitat civil per danys extracontractuals, la reclamació inicial no estaria subjecta a les regles pròpies del procediment del procediment administratiu i les seves garanties per al reclamant, alhora que en aquest cas la manca de resposta o la negativa a indemnitzar només es pot plantejar davant els tribunals de la jurisdicció civil.

Tanmateix, l'entrada en vigor de la Llei bàsica 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, ha comportat una modificació substancial en el règim de responsabilitat de les societats públiques pels danys originats per la seva activitat.

En concret, l'article 35 d'aquesta llei estableix que el règim de responsabilitat exigible a les entitats amb forma jurídica privada i que actuen amb subjecció al dret privat és el de responsabilitat patrimonial que regula aquesta llei, encara que la responsabilitat s'exigeixi directament a l'entitat de dret privat o a l'entitat asseguradora de la seva responsabilitat.

Conseqüentment, s'entén que el legislador ha optat per establir la subjecció plena de les entitats públiques amb forma societària al règim de responsabilitat patrimonial i superar els dubtes que, amb la legislació anterior, havia suscitat aquesta qüestió, i també ha optat per la unitat del règim de responsabilitat pels danys derivats del funcionament dels serveis públics amb independència de l'opció de prestació (directa o indirecta) escollida per l'Administració.

La responsabilitat per danys de les empreses públiques està subjecta a les mateixes normes que la de l'Administració

Amb relació a aquestes mesures, el Decret En el marc d'una actuació d'ofici iniciada l'any 2016, el Síndic va traslladar aquestes consideracions a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), amb relació a les reclamacions per danys d'usuaris del servei de transport públic que presta Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). L'AMB va considerar que la nova regulació bàsica no impedia mantenir el seu protocol d'actuació, en el sentit d'aplicar un intent de terminació convencional, per contacte directe entre l'entitat asseguradora de la responsabilitat de TMB i el reclamant. L'AMB entén que el protocol establert per aquesta entitat evita la càrrega de tramitar com a procediment administratiu de responsabilitat el total de reclamacions rebudes i facilita, al mateix temps, una solució més ràpida per a una part dels reclamants de la que obtindrien amb la tramitació del procediment administratiu, però sense excloure l'accés al procediment si l'intent d'acord no reïx.

El Síndic considera que, certament, l'intent de terminació convencional de la reclamació és una opció permesa per l'ordenament jurídic i que pot ser positiva per al reclamant, si obté una resposta favorable i acordada a la seva reclamació, sense necessitat d'esperar una resolució administrativa, després de la instrucció del procediment corresponent.

Ara bé, perquè aquest procediment d'intent de resolució convencional sigui efectiu, cal que si en el termini de seixanta dies previst

en el protocol no s'assoleix cap acord entre l'entitat asseguradora i la persona reclamant, s'iniciï efectivament la tramitació d'un procediment administratiu per resoldre la reclamació. Per aquesta raó, el Síndic entén que si no s'assoleix l'acord en el termini establert, l'AMB hauria d'iniciar d'ofici els tràmits addicionals necessaris per resoldre la reclamació, sense necessitat que la persona interessada demani novament que s'instrueixi i es resolgui la reclamació que ja va formular.

Si no hi ha acord entre el reclamant i l'asseguradora, cal tramitar una reclamació de responsabilitat patrimonial

Així mateix, amb independència que és l'AMB qui hauria d'activar la tramitació del procediment de responsabilitat una vegada exhaurit el termini per arribar a una solució convencional, cal garantir, en qualsevol cas, que la persona reclamant sap que pot

reclamar la tramitació com a procediment de responsabilitat si la companyia asseguradora desestima la seva reclamació o bé transcorren seixanta dies sense que es concreti cap acord.

A aquest efecte, cal establir un model de comunicació a la persona interessada del trasllat de la seva reclamació a l'asseguradora que indiqui, de manera clara i entenedora, la finalitat d'aquest trasllat, i també que si no hi ha acord en el termini de seixanta dies la reclamació serà tramitada com a procediment de responsabilitat per l'AMB, a qui es podrà adreçar per obtenir informació de l'estat de tramitació.

Finalment, el Síndic també ha destacat que caldria valorar la possibilitat de reduir el termini establert per assolir un acord de terminació convencional. En aquest sentit, convé esmentar, a tall d'exemple, i malgrat que es tracta d'una matèria diferent, que l'article 42 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, preveu un procediment de terminació convencional, mitjançant mediació voluntària, amb una durada màxima d'un mes.

Queixa 08880/2016

En el marc de la tramitació d'una reclamació de responsabilitat pels danys soferts amb motiu d'una caiguda a les escales mecàniques de l'estació de metro de Ciutadella, el Síndic va recordar a TMB la recomanació formulada en els termes que recull la part expositiva d'aquest apartat i que havia de donar resposta expressa a la reclamant amb indicació, si escau, dels motius de la desestimació. El Síndic va assenyalar a TMB que en aquesta resposta calia, així mateix, indicar a la reclamant que en cas que manifestés el seu desacord amb la desestimació, la reclamació es traslladaria a l'AMB perquè es tramités, si escau, com a procediment de responsabilitat patrimonial.

Les consideracions precedents estan pendents de resposta en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

11. DESENVOLUPAMENT DELS REGLAMENTS MUNICIPALS REGULADORS DE LA SEGONA ACTIVITAT

La policia local és un dels col·lectius per als quals la llei reguladora del cos (Llei 16/1991) ha previst el reconeixement de la situació de segona activitat com a compensació pels riscos assumits en el desenvolupament de la seva professió.

Es tracta d'una professió que porta aparellada tasques per a les quals es requereixen determinades aptituds que es poden veure reduïdes amb l'edat per altres circumstàncies, com ara les lesions en acte de servei.

D'acord amb la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, els funcionaris del cos saben que si, segons un dictamen mèdic o per raó de l'edat, que en cap cas no pot ser inferior als cinquanta-set anys, es produeix una disminució de la seva capacitat per complir el servei ordinari, tenen dret a sol·licitar el passi a la situació de segona activitat, d'acord amb el que disposi el reglament municipal.

Aquesta previsió normativa, que incideix en la confiança legítima del funcionari a obtenir un nou lloc ajustat a les seves condicions, requereix una concreció ulterior, amb l'aprovació d'un reglament municipal per

part de cada ajuntament que disposi de cos de policia local.

Denegar les sol·licituds de segona activitat per manca de reglament municipal pot vulnerar el principi de seguretat jurídica i de bona fe

Malgrat que la Llei no va fixar un termini màxim per al desplegament reglamentari de la segona activitat, l'Administració, que està sotmesa a la llei i al dret, d'acord amb l'article 103.1 de la Constitució espanyola (CE), ha de promoure'n el desenvolupament dins d'un termini raonable i proporcionat per evitar la pèrdua d'efectivitat d'una norma amb rang de llei; altrament, es produeix una inactivitat imputable a l'Administració i en perjudici del funcionari.

Per aquest motiu, el Síndic estima que denegar les sol·licituds de segona activitat per manca de reglament municipal pot constituir una actuació contrària al principi de seguretat jurídica de l'article 9.3 CE i del principi de bona fe, ja que de res serveix el reconeixement legal d'un dret supeditat, sine die, a un posterior i voluntarista desplegament reglamentari de la norma.

Queixa 09573/2015

Un policia local de l'Ajuntament d'Alella va exposar al Síndic que havia sol·licitat en diverses ocasions passar a la situació administrativa de segona activitat per raó de l'edat.

L'Ajuntament va desestimar la sol·licitud pel fet que no havia aprovat el reglament regulador de la segona activitat. Tanmateix, l'acord regulador de les condicions de treball del personal funcionari per als anys 2013-2015 preveia expressament que, mitjançant la Mesa de Negociació, s'elaboraria un reglament intern que regulés l'accés i les condicions del personal funcionari per desenvolupar una segona activitat.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que, en compliment de la previsió recollida en la Llei 16/1991, i mitjançant la Mesa, elaborés el reglament regulador de la segona activitat.

L'Ajuntament d'Alella va informar el Síndic que iniciava el procediment d'elaboració del reglament, que va ser aprovat definitivament i publicat en el BOP de 17 d'octubre de 2016.

Queixa 00093/2016

Diversos sindicats es van adreçar a la institució per exposar que l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès no havia aprovat el reglament regulador de la situació de segona activitat de la Policia Local, malgrat el lliurament d'una proposta i les peticions adreçades perquè iniciés un procés de negociació.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que no demorés l'elaboració del reglament i que se l'informés del calendari aproximat per tenir-lo enllestit i tramitar-ne l'aprovació.

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès va informar el Síndic de la constitució d'una comissió redactora de caràcter tècnic per elaborar la proposta de reglament i negociar amb la representació sindical dels treballadors. Posteriorment, la corporació esmentada va informar que el reglament havia estat aprovat inicialment i publicat en el BOP de 16 de gener 2017.

12. EL CÒMPUT DEL MÈRIT DE L'EXPERIÈNCIA EN L'ENCÀRREC DE FUNCIONS

La mobilitat voluntària dels funcionaris públics té lloc per mitjà de la seva participació en els processos que convoca l'Administració públicament per a la cobertura de les vacants. El sistema normal de provisió de llocs de treball és el de concurs, ja sigui general o específic, i l'excepcional és el sistema de lliure designació.

Per raó d'urgència i inajornable necessitat, l'Administració pot recórrer a sistemes extraordinaris d'ocupacions temporals, com ara les comissions de serveis o als encàrrecs de funcions, quan es tracta de càrrecs de comandament. La flexibilitat que, en atenció al principi d'eficàcia administrativa, caracteritza aquests sistemes de cobertura queda temperada pel caràcter temporal de l'ocupació, per evitar-ne possibles abusos i una desnaturalització. D'aquesta manera, aquestes ocupacions queden sense efecte, amb caràcter general, pel transcurs del temps per al qual es van concedir.

En la provisió temporal de càrrecs de comandament, cal evitar considerar com a mèrit el temps treballat que excedeixi la durada de sis mesos

L'article 104 del Decret 123/1997, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament

general de provisió de llocs de treball i promoció professional dels funcionaris de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, estableix, per a la comissió de serveis, que el termini màxim d'ocupació és de dos anys, i si el lloc s'ha de cobrir amb caràcter definitiu caldrà incloure'l a les convocatòries de provisió que es facin posteriorment a la comissió. Pel que fa a l'encàrrec de funcions, l'article 105 fixa el termini màxim en sis mesos transcorregut el qual, llevat que es tracti d'un lloc de treball reservat, quedarà automàticament sense efecte si no s'ha publicat la convocatòria del concurs. Tanmateix, el nomenament en funcions queda prorrogat mentre es resol la convocatòria. La finalitat dels preceptes és evitar que es perpetuïn situacions de temporalitat i d'excepcionalitat en la provisió de llocs de comandament.

Quan s'ha detectat que l'Administració no ha convocat la provisió definitiva d'un càrrec de comandament i el funcionari ha romàs adscrit provisionalment al lloc més enllà del termini màxim permès, el Síndic ha recomanat que s'eviti considerar com a mèrit el temps treballat en el lloc que excedeixi la durada de sis mesos. El període excedent s'ha de computar com de serveis prestats en el lloc de treball d'origen del funcionari.

En definitiva, es persegueix evitar que mitjançant una permanència excessiva de la persona que ocupa temporalment el lloc per mitjà de l'encàrrec de funcions es pugui arribar a l'indesitjable resultat de permetre un avantatge injust respecte de la resta d'aspirants que volen optar a ocupar definitivament el lloc a l'hora de valorar el mèrit de l'experiència assolida quan el lloc de treball és finalment convocat.

Queixa 00737/2016

Un sindicat va exposar al Síndic que el Departament de Justícia de la Generalitat no convocava concursos específics de llocs de treball de comandament intermedi vacants en tres àrees penitenciàries.

El Departament va manifestar que, per garantir la seguretat jurídica de les properes convocatòries i dels seus participants, no convocaria nous concursos específics fins que no es resolguessin els recursos judicials interposats contra dues convocatòries prèvies de concursos específics.

El Síndic va recomanar al Departament que, en vista de les raons adduïdes, en el moment que s'aprovés la convocatòria per proveir els llocs evités atorgar una puntuació corresponent a l'experiència pel desenvolupament del lloc que estigués per sobre del límit de la durada reglamentàriament establerta per a l'encàrrec de funcions.

El Departament va al·legar que aquesta limitació a l'hora de valorar el temps treballat responia a un criteri jurisprudencial aplicat en els concursos de provisió de llocs que es troben individualitzats, amb unes funcions determinades i que no han de ser necessàriament coincidents amb les atribuïdes a altres llocs. Tanmateix, aquest criteri no el podia traslladar automàticament al cas dels concursos de comandaments de centres penitenciaris perquè, en aquest cas, els llocs de treball són de la mateixa tipologia i tenen atribuïdes funcions idèntiques. Malgrat això, el Departament va manifestar que havia demanat un informe a la Direcció General de Funció Pública (DGFP).

L'informe de la DGFP va concloure que limitar el còmput dels períodes de temps superiors a sis mesos d'ocupació d'un lloc de treball en encàrrec en funcions també resulta aplicable en l'àmbit penitenciari perquè, altrament, s'afavoreix de manera injustificada la persona que l'ha ocupat provisionalment al marge dels principis d'igualtat, de mèrit i de capacitat.

Consegüentment, el Departament de Justícia va manifestar al Síndic que aplicaria aquesta conclusió i que el temps que excedís els sis mesos d'ocupació es computaria com a serveis prestats en el lloc de treball d'origen que té reservat el funcionari.

13. L'EMPADRONAMENT D'OCUPES

Tota persona que visqui en territori espanyol està obligada a inscriure's en el padró del municipi on resideix habitualment. Es tracta, doncs, d'un dret del ciutadà que es configura, alhora, com a deure, i també d'una obligació de l'ajuntament, que és qui ha de donar-lo d'alta en el padró.

La inscripció en el padró exigeix consignar obligatòriament algunes dades, com ara els noms i cognoms i el domicili habitual; en aquest cas, l'Ajuntament pot exigir la presentació dels documents per comprovar-ne la veracitat.

Tanmateix, en alguns casos, el ciutadà no pot acreditar documentalment la residència al domicili indicat, malgrat que hi visqui efectivament, perquè l'ocupació s'ha fet al marge de qualsevol forma jurídica. Es tracta de l'ocupació habitatges que pertanyen a entitats bancàries o que estan desocupats i on, més enllà de la titularitat, no hi ha una possessió real ni efectiva. En aquests casos, alguns ajuntaments opten per denegar la inscripció.

Els ajuntaments als quals s'ha adreçat el Síndic arran de les queixes rebudes acostumen a adduir per justificar la denegació de la inscripció el fet que les ocupacions irregulars d'habitatges tenen per objecte la realització d'activitats delictives; que els ocupants generen molèsties als veïns; que és complex gestionar les ocupacions fraudulentament perquè la inscripció dels ocupants genera un greuge comparatiu per a la resta de ciutadans, i que, alhora, facilitar la inscripció converteix el municipi en un pol d'atracció per a aquestes persones.

La decisió sobre la inscripció en el padró s'ha de basar en la residència efectiva al domicili i no en el dret a residir a l'habitatge

Malgrat que pugui ser comprensible el neguit per als veïns i per al mateix ajuntament el fet de tenir habitatges

ocupats, és necessari no perdre de vista que denegar la inscripció en el padró per aquest motiu (l'ocupació irregular) no servirà per resoldre aquesta problemàtica.

Amb això el Síndic no avala l'ocupació irregular, però recorda que la negativa a inscriure en el padró les persones que, efectivament, resideixen habitualment a l'habitatge pel sol fet de no poder lliurar un títol d'ocupació no està fonamentada en criteris jurídics.

La decisió sobre la inscripció s'ha de basar en la residència efectiva al domicili de l'alta i no en el dret a residir a l'habitatge. Aquest darrer cas implica jutjar qüestions de naturalesa privada que no són competència de l'Administració local. Això és així perquè el padró –que és un registre administratiu en el qual consten els veïns del municipi i que reflecteix el domicili on resideixen– té per objecte deixar constància d'un fet i no es pot veure distorsionat, ni pels drets que puguin correspondre al veí o no pel fet de residir-hi, ni pels drets que es puguin derivar de l'expedició d'una certificació acreditativa d'aquest fet (apartat 2.3 de la Resolució de 16 de març de 2015, sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre gestió del padró municipal, BOE 24.3.2015).

Per comprovar les dades relatives a la residència quan no hi hagi un títol d'ocupació es poden acceptar altres documents acreditatius

Dit això, per a la comprovació de la veracitat de les dades relatives a la residència quan no hi hagi un títol que n'avalí l'ocupació, el gestor municipal pot acceptar altres documents (p. ex. factures de subministraments), demanar un informe a la policia local o fer-hi inspeccions a partir de les quals, si es confirma que el veí hi viu, l'haurà de donar d'alta en el padró o efectuar la modificació padronal per canvi de domicili. Tot això, amb independència que el legítim propietari exerceixi els seus drets davant dels tribunals competents.

Queixa 08898/2016

La promotora de la queixa estava disconforme pel fet que l'Ajuntament de Vilafant li havia denegat la inscripció al domicili padronal que li havia indicat pel fet que no havia aportat cap dels dos títols que legitimaven l'ocupació de l'habitatge: el títol de propietat o el contracte de lloguer, juntament amb el darrer rebut de lloguer.

La interessada estava empadronada al municipi, però en un domicili diferent del que havia indicat. El Síndic va assenyalar que el que calia fer era tramitar un expedient de modificació per canvi de domicili dins del mateix municipi i que l'Ajuntament no havia acreditat haver dut a terme cap actuació per comprovar si, efectivament, el domicili real es corresponia amb el que la interessada li havia comunicat.

L'Ajuntament va empadronar la interessada i els seus fills al nou domicili després de comprovar la residència habitual a l'habitatge, a partir d'un informe de la guàrdia municipal. Així mateix, el consistori va manifestar que havia demanat un informe a la Delegació Provincial d'Estadística, que li havia respost que "en el supòsit que s'acrediti convenientment la residència habitual, no es pot negar la inscripció en el padró, però amb això no s'està donant normalitat ni legitimitat legal a la permanència a l'immoble sense títol jurídic habilitant ni cap altre dret d'ús".

Queixa 02555/2017

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va denegar l'empadronament de l'interessat en un habitatge pel fet que no havia acreditat el títol jurídic de l'ocupació. Així mateix, va manifestar que el titular de l'habitatge s'havia oposat reiteradament a l'empadronament del veí, al qual havia denunciat per la via penal.

El promotor de la queixa va fer arribar una còpia de la sentència dictada el 19 de juny 2017 pel Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 9 de Vilanova i la Geltrú, que el va absoldre del delictes lleu d'usurpació pel fet que, si bé s'apreciava una voluntat contrària expressa per part del titular de l'habitatge a tolerar-ne l'ocupació, no s'havia acreditat una efectiva pertorbació de la possessió, ja que no hi havia una possessió efectiva prèvia perquè l'immoble estava desocupat.

El Síndic, al marge d'adreçar unes consideracions procedimentals a l'Ajuntament pel fet que la sol·licitud d'inscripció s'havia d'estimar atesa per silenci positiu (perquè la resolució denegatòria s'havia dictat quan ja havien transcorregut tres mesos des que l'interessat havia formulat la sol·licitud), també va recordar que la normativa reconeix que la residència al domicili, quan no hi ha títol jurídic, es pot acreditar a partir de comprovacions per altres mitjans, amb independència de les accions judicials que pugui emprendre el propietari legítim. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que revoqués la resolució denegatòria dictada i inscrivís l'interessat en el padró.

L'Ajuntament no ha atès fins a la data la recomanació del Síndic.

14. L'IMPOST DE LA PLUSVÀLUA ARRAN DE LA SENTÈNCIA 59/2017 DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) és un tribut que grava l'augment de valor que experimenten aquests terrenys i que es posa de manifest per raó de la seva transmissió.

Com a conseqüència de la crisi immobiliària, es va agreujar la conflictivitat existent, ja que l'impost sotmetia a tributació tota transmissió d'un bé immoble, tot i no s'hagués produït un augment de valor dels terrenys o una plusvàlua per al subjecte passiu.

Alguns òrgans judicials resolien aquesta qüestió per la via de la interpretació de la legalitat ordinària i consideraven que l'absència objectiva d'increment de valor dels terrenys era un supòsit de no-subjecció a l'impost per la no-realització del fet imposable (STSJC 305/2012, de 21 de març).

En l'Informe 2014, el Síndic va posar de manifest que exigir l'impost en aquests supòsits vulnerava els principis constitucionals en matèria tributària.

En data 11 de maig, el Tribunal Constitucional (TC) va dictar la Sentència 59/2017, en què estima la qüestió d'inconstitucionalitat plantejada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 de Jerez de la Frontera.

El Tribunal considera que la configuració de l'impost pressuposa que, pel sol fet d'haver estat titular del bé durant un període de temps, hi ha un increment de valor sotmès a tributació, el qual es quantifica de manera automàtica per aplicació de les regles de determinació de la base imposable. Quan no hi ha hagut aquest increment, la riquesa gravada és inexistent o fictícia, fet que contradiu el principi de capacitat econòmica de l'article 31.1 de la Constitució (CE).

D'acord amb aquest eix argumental, la Sentència 59/2017 considera que si bé l'IIVTNU, amb caràcter general, no és contrari al text constitucional en la seva configuració actual, declara

inconstitucionals i nuls els articles 107.1 i 107.a) del Text refós de la Llei de les hisendes locals (TRLHL), però únicament en els supòsits en què se sotmeten a tributació situacions inexpressives de capacitat econòmica, és a dir, en els supòsits que no presenten un augment de valor del terreny en el moment de la transmissió; i, així mateix, l'article 110.4 TRLHL, perquè impedeix que els subjectes passius puguin acreditar l'existència d'una situació inexpressiva de capacitat econòmica.

El TC anul·la l'impost de la plusvàlua municipal per als supòsits en què no hi ha hagut un augment de valor del terreny

També fa un manament exprés al legislador perquè, en la seva llibertat de configuració normativa, porti a terme les modificacions en la llei de l'impost que permetin determinar la manera de no sotmetre a tributació les situacions d'inexistència d'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.

Finalment, la decisió del TC no conté cap pronunciament sobre els efectes, de manera que serà aplicable a partir de la seva data de publicació, el 15 de juny de 2017, i no permetrà revisar actes administratius fermes.

Caldrà, doncs, analitzar cada cas concret per determinar si en la transmissió no s'ha produït aquest increment i hi podrà ser aplicable la sentència. A aquest efecte, són fonamentals els mitjans d'acreditació, i també el valor i la càrrega de la prova.

No obstant això, tot i el temps transcorregut, el legislador estatal no ha complert el manament del TC de reforma de l'impost que reguli com s'ha de determinar i provar l'absència de plusvàlua.

Aquest retard és especialment criticable perquè ja en data 16 de febrer el TC va dictar la Sentència 26/2017, en els mateixos termes que la 59/2017, mitjançant la qual va declarar parcialment inconstitucionals i

nuls els preceptes anàlegs de la Norma foral del territori històric de Guipúscoa. La semblança amb la norma estatal feia preveure que aquesta acabaria essent declarada inconstitucional.

La diversitat de criteris existents amb relació als efectes de la sentència i la manca d'adaptació normativa de l'impost a la declaració d'inconstitucionalitat plantegen molts dubtes quant a la seva aplicació. Aquest fet ha generat una àmplia casuística en la manera amb què les administracions tributàries afronten la nova tributació i les reclamacions que s'hi presenten, tant pels fets imposables produïts a partir de la sentència com pels anteriors.

Hi ha administracions que continuen exigint l'impost, tot i tractar-se d'un supòsit de no-subjecció; altres que no l'exigeixen ni resolen les reclamacions presentades en espera de la reforma de la llei; les que obliguen a presentar i quantificar l'impost, però en suspenen el pagament, amb aportació o dispensa de garanties; les que apliquen mètodes de quantificació en analogia amb alguna sentència; les que accepten escriptures i preus de compravenda com a mitjà de prova suficient; les que exigeixen una taxació pericial, etc.

Cal una reforma immediata de la llei de l'impost per restablir la seguretat jurídica

Aquesta situació d'incertesa i inseguretat jurídica ha estat posada de manifest per molts ciutadans per mitjà de les queixes presentades en aquesta institució.

Cal destacar els supòsits en què els ciutadans es veuen obligats a satisfer l'impost, tot i la seva inconstitucionalitat, o en què han d'acudir de manera forçosa a la via judicial per impedir la fermesa de les liquidacions o la prescripció de la rectificació de les autoliquidacions i evitar perdre el dret a la devolució d'allò que han pagat indegudament.

El Síndic considera que suportar una càrrega tributària contrària al principi de capacitat econòmica i abocar els ciutadans a un procés per la judicialització del conflicte vulnera els drets de les persones.

És necessari i urgent que s'adoptin les mesures legislatives perquè es pugui materialitzar la nova configuració de l'impost. Mentrestant, les administracions tributàries han d'actuar en la forma que resulti menys feixuga per als ciutadans, han de donar una informació àmplia i clara dels criteris adoptats i reforçar l'assistència tributària per ajudar-los al compliment de les seves obligacions tributàries.

Cal tenir en consideració que es tracta d'un problema de gran magnitud que afecta molts ciutadans, ja que l'evolució del mercat immobiliari va generalitzar l'efecte de pèrdua de valor dels immobles.

Queixa 07425/2017

El mes d'agost de 2017 el promotor de la queixa va vendre una finca per un preu inferior al de compra. Atesa la inexistència de plusvàlua, considerava que no estava subjecta a l'IIVTNU, ja que es tractava del supòsit d'inconstitucionalitat determinat per la sentència del Tribunal Constitucional, els efectes de la qual li eren aplicables.

No obstant això, l'Administració tributària li va liquidar i notificar l'impost, i li va atorgar el termini de pagament en voluntària, amb el criteri que, tot i la sentència del TC, mentre que no es reformi la llei, l'obligació dels contribuents és satisfer l'impost.

L'interessat va presentar recurs de reposició per evitar la fermesa de la liquidació tributària, tot alegant la inconstitucionalitat de l'impost per al supòsit de fet. Davant una resolució desestimària de l'Administració, o si aquesta és presumpta, l'interessat haurà d'interposar un recurs contenciós administratiu.

15. LES RELACIONS ENTRE L'ADMINISTRACIÓ TRIBUTÀRIA I LES PERSONES CONTRIBUENTS

La relació entre l'Administració tributària i la ciutadania ha de ser propera i fluida, i s'ha d'emmarcar en un context en què prevalgui la voluntat de servei al contribuïent com a subjecte de drets i obligacions, tot i que això no sempre és així.

Com en anys anteriors, s'han continuat rebent queixes en què es posen de manifest problemes relacionats amb la claredat de les informacions rebudes, amb el dret del contribuïent a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries, amb la demora en la resolució de sol·licituds i recursos o amb la notificació de resolucions poc motivades.

El Síndic ha destacat que una informació correcta de l'Administració i del seu personal és imprescindible per garantir un sistema tributari just que generi confiança i garanteixi la seguretat jurídica dels contribuïents.

Precisament, una de les exigències derivades del principi de seguretat jurídica és el fet que els contribuïents puguin preveure de manera raonable i amb claredat els efectes tributaris dels actes que duguin a terme abans de fer-los.

Per això, cal informar correctament les persones a fi d'evitar situacions injustes o no volgudes que poden penalitzar persones o famílies amb pocs recursos econòmics.

La situació descrita s'ha posat de manifest amb la presentació d'una queixa al Síndic en què la persona interessada exposava el desacord amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona per haver-li concedit un ajut per abonar l'impost sobre béns immobles, sense advertir-la abans de les obligacions fiscals que es derivaven de la percepció de l'ajut esmentat.

La percepció d'alguns ajuts o subvencions té unes conseqüències fiscals que moltes vegades els perceptors desconeixen. D'acord amb la normativa de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF), els ajuts i les

subvencions públiques tributen en concepte de guany patrimonial. Així, persones que, d'acord amb els seus ingressos per rendes del treball, no estaven obligades a presentar la declaració, quan reben aquesta subvenció, sí que hi estan.

Una informació correcta, clara i precisa és imprescindible per garantir un sistema tributari just que generi confiança

Arran del coneixement d'aquesta problemàtica, el Síndic ha tramitat una actuació d'ofici i s'ha adreçat a diversos ajuntaments i els ha recordat que proporcionar informació adequada als contribuïents sobre les obligacions fiscals derivades de la concessió d'un ajut pot evitar-ne les conseqüències negatives. En concret, com a possibles mesures, ha suggerit que en les convocatòries de les subvencions, en els models de sol·licituds i en els acords de concessió s'inclouï la informació sobre les obligacions fiscals dels beneficiaris, i que en la mesura que sigui possible aquesta informació s'acompanyi d'un assessorament fiscal adequat perquè els ciutadans afectats puguin prendre la millor decisió en defensa dels seus interessos.

Amb independència de si el consistori ha detectat aquest problema o no, el Síndic considera que igualment cal adoptar les mesures proposades per evitar que el problema es produeixi. L'Administració ha d'actuar de manera proactiva i anticipar-se per evitar situacions conflictives.

D'altra banda, el Síndic també ha destacat que en l'elaboració de la documentació que expedeix l'Administració cal tenir en compte qui són els destinataris i fer ús d'un llenguatge adequat, clar i precís. Si la informació que rep el ciutadà no és clara, provoca confusió a la persona i, en certa mesura, desconfiança envers l'Administració.

A tall d'exemple, aquesta situació és la que va patir una persona d'edat avançada quan va anar a demanar informació sobre la

baixa d'un gual i la informació rebuda no va ser la suficient a fi que la interessada entengués que havia de formalitzar la sol·licitud per escrit.

Una informació adequada sobre les obligacions fiscals derivades de la concessió d'un ajut pot evitar-ne les conseqüències negatives

En aquest sentit, el Síndic ha recordat a diverses administracions locals de la necessitat que s'adoptin mesures perquè les persones interessades, quan s'adrecin als punts d'atenció al ciutadà, rebin una informació inequívoca i se'ls informi sobre on consultar la normativa que regula el supòsit amb relació al qual demanen informació. El Síndic ha recordat que és convenient que el personal que assisteix les persones obligades tributàries disposi de la formació i les eines adequades per orientar-les de forma clara, i en cas que es facilitin fullets informatius sobre tràmits o se les adreci a consultar el web municipal, cal assegurar que la informació que hi consti estigui actualitzada i no indueixi a confusió.

El Síndic també ha destacat la necessitat que es revisi la informació que es fa constar en les liquidacions sobre la forma de pagament, a fi d'incloure-hi els aclariments i advertiments oportuns sobre la data en què s'entendrà satisfet el pagament en els casos en què s'efectuï una transferència bancària.

La necessitat d'incloure aquest advertiment és per evitar queixes com la que s'ha plantejat aquest any, en què es posava de manifest que una persona que havia ordenat el pagament per transferència

bancària l'últim dia del termini voluntari de pagament se li va exigir el recàrrec per haver-ho pagat de manera extemporània, atès que l'entrada dels diners al compte bancari de l'Administració va ser l'endemà que finalitzés el termini voluntari de pagament.

La manca de resposta comporta un deteriorament de la confiança dels contribuents envers l'Administració

Arran d'aquesta queixa, el Síndic ha advertit que en els supòsits en què la forma de pagament sigui la transferència bancària es faci constar en les liquidacions el contingut de l'article 37 del Reglament general de recaptació, que, en síntesi, disposa que es considera efectuat el pagament en la data en què l'entitat que presti el servei de caixa rebi l'import. També ha recomanat que l'Administració disposi de diferents entitats financeres col·laboradores, a fi d'oferir les màximes facilitats de pagament als contribuents.

Finalment, cal apuntar que un bon nombre de les queixes rebudes en aquesta matèria són per la manca de resposta de l'Administració a sol·licituds presentades o la notificació de resolucions poc motivades després de mesos d'espera. Val a dir que aquesta actuació comporta un deteriorament de la confiança dels contribuents envers l'Administració, en tant que la percepció és que l'exigència que es requereix només va en una direcció.

Per això, el Síndic recorda que cal que es treballi per contribuir a crear un clima de confiança i transparència en la relació Administració-contribuent.

Queixa 04382/2017

La persona interessada exposava el desacord amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona per haver-li concedit l'any 2014 un ajut de 200 euros per abonar l'impost sobre béns immobles, sense advertir-la abans de les obligacions fiscals que es derivaven de la percepció de l'ajut, ja que l'Agència Estatal de l'Administració Tributària li ha reclamat 605,70 euros per no haver fet la declaració de la renda corresponent.

El Síndic ha recordat que la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, disposa que "l'obligat tributari té dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries." I, en aquest sentit, recorda que proporcionar informació adequada als contribuents sobre les obligacions fiscals derivades de la concessió d'un ajut podria evitar-ne les conseqüències negatives.

Per això, ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona que l'informi sobre quines mesures adoptarà perquè una situació com aquesta no es torni a produir, com ara incloure, tant en les convocatòries de les subvencions i els models de sol·licituds com en els acords de concessió, la informació sobre les obligacions fiscals dels beneficiaris.

Queixa 05184/2017

En aquest cas, la queixa es va plantejar per la manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud. L'Administració va informar el Síndic que entenia que ja s'havia resolt la sol·licitud de l'interessat perquè anteriorment n'havia presentat una de similar. L'interessat qüestionava la nova tarifa establerta en l'ordenança fiscal reguladora de la taxa de gestió de residus per als habitatges d'ús turístic.

Un cop examinada la resposta que es va donar a l'interessat, es va detectar que no s'informava dels motius pels quals en el moment d'establir la nova tarifa de la taxa de residus per habitatges turístics només es prenia com a referència la tarifa vigent per a "habitatge particular" i no s'indicaven els motius pels quals no s'havia tingut en compte diferenciar una tarifa per als habitatges d'ús turístic ubicats en llocs disseminats, tal com sí que es feia en les tarifes de la taxa de recollida de residus d'ús domèstic. Per això, el Síndic va recordar a l'Administració que havia de resoldre de manera degudament motivada les sol·licituds i li va suggerir que donés una resposta motivada a la sol·licitud de l'interessat.

Queixa 03934/2017

La interessada va exposar el desacord amb la liquidació d'una taxa per la prestació del servei de la grua. En concret, en la liquidació es va fer constar com a concepte "inici grua" i la interessada al·legava que, quan va anar a buscar el cotxe, no hi havia cap grua al costat del vehicle, motiu pel qual va presentar un recurs de reposició per impugnar la liquidació.

Tanmateix, en la resolució del recurs de reposició, de manera genèrica i poc motivada, es va fer constar que "mentre el servei documentava la infracció o l'enganxament per la retirada del vehicle de la via pública, va comparèixer el conductor i el servei iniciat es va interrompre", però en cap de les fotos que s'adjuntaven s'hi veia el cotxe. És més, en l'expedient també constava que la denúncia no es va lliurar al conductor perquè era absent.

Una vegada analitzada tota la informació disponible, el Síndic es va adreçar a l'Administració i li va suggerir que revisés la resolució per la qual havia desestimat el recurs de reposició contra la liquidació la taxa i dugués a terme les actuacions oportunes per anul·lar la liquidació objecte de la queixa i retornar allò ingressat per aquell concepte i els interessos que corresponguessin. El suggeriment va ser acceptat.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00013/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al procediment d'elecció i funcionament de les institucions dels síndics o defensors locals dels ciutadans a Catalunya

El Síndic de Greuges va impulsar l'elaboració d'un estudi sobre la posició dels síndics locals de Catalunya, centrat essencialment en els marcs i els elements de la seva relació amb els corresponents municipis, i en l'anàlisi de les normes reguladores de les diferents institucions, a partir dels principis d'independència i imparcialitat, centrals en la definició d'aquestes institucions.

La iniciativa derivava de diferents casos que han estat objecte d'actuacions del Síndic i d'altres de coneixement públic en què s'han plantejat qüestions i dificultats en els processos de designació del síndic o la síndica local i, essencialment, en el desenvolupament de processos participatius dels ciutadans en relació amb els candidats, la qual cosa ha generat debat i crítiques sobre la legalitat, transparència i imparcialitat dels procediments i, en conseqüència, sobre la independència funcional i orgànica de la institució.

Per dur a terme aquest estudi, es va demanar la col·laboració dels síndics i defensors locals de Catalunya i de diversos ajuntaments.

AO 00019/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les declaracions de la conselleria de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les declaracions de la consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge, Meritxell Borràs, sobre la conveniència que els funcionaris demanessin un dia d'assumptes personals per acudir el dia 6 de febrer a les portes del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per donar suport a l'expresident Artur Mas.

Sens perjudici del més absolut respecte a la llibertat d'expressió, particularment quan té lloc en seu parlamentària, el Síndic va demanar a la conselleria presidida per Meritxell Borràs que informés si s'havia emès alguna circular, instrucció o recomanació oficial en el sentit d'aquestes declaracions.

El Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge va respondre que no havia emès cap instrucció, circular o recomanació oficial sobre aquest assumpte ni tenia previst fer-ho.

AO 00020/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les declaracions de l'exsenador Santi Vidal sobre l'obtenció de dades fiscals de ciutadans de Catalunya

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les declaracions de l'exsenador Santi Vidal en el sentit que la Generalitat disposava, il·legalment, de les dades fiscals dels ciutadans de Catalunya. Atès que, sens perjudici del dret a la llibertat d'expressió de què gaudeix el senyor Vidal, aquesta acusació atemptava contra el bon nom de l'Administració pública catalana, el Síndic va demanar al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda informació sobre les mesures que havien pres tant aquest departament com el Govern en relació amb aquesta qüestió i sobre les accions legals que el Govern hagués plantejat emprendre per defensar el bon nom de l'Administració pública catalana.

El Departament va informar que el Govern havia sol·licitat el 27 de gener de 2017 a l'Agència Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) sotmetre's a una auditoria de protecció de dades. El 30 de gener, l'APDCAT va iniciar l'auditoria a l'Agència Tributària de Catalunya. També va informar que diversos càrrecs del Govern van donar explicacions en seu parlamentària i als mitjans de comunicació, per la qual cosa considera que el bon govern de les dades fiscals per part de l'Administració tributària de Catalunya va quedar extensament aclarit. Finalment, el Departament va subratllar que el senyor Vidal va reconèixer la inexactitud de les seves manifestacions, la qual cosa s'entenia com un element suficient per restituir el bon nom de l'Administració i per no iniciar accions penals.

AO 00098/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la paralització de les obres de la plaça de les Glòries

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer les previsions de l'Ajuntament de Barcelona per afrontar els efectes de la decisió municipal d'aprovar definitivament la rescissió del contracte de les obres de la plaça de les Glòries.

L'Ajuntament va informar que ja s'havia dut a terme aproximadament un 60% de l'obra prevista i que es preveia treure a licitació, el juliol de 2017, la part pendent de les obres del túnel, per reprendre les obres el gener de 2018. També va indicar que s'havien adoptat mesures regulars de desinfecció i tractaments per evitar la reproducció d'insectes, i que se seguien impulsant les actuacions per donar compliment al Compromís per Glòries, mitjançant la tramitació de la modificació general del Pla metropolità que permetés dur a terme l'execució dels equipaments promesos, com ara la construcció del parc, l'escola bressol i els pisos de lloguer social, i seguir els treballs que permetessin disposar de l'estudi informatiu i del projecte executiu de la connexió dels tramvies per la Diagonal.

Atès que l'Ajuntament estava duent a terme les actuacions necessàries per poder prosseguir sense dilacions les obres aturades i l'execució dels equipaments previstos, el Síndic va arxivar l'expedient.

AO 00130/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les cues que l'estiu de 2017 es van fer al carrer per a la renovació del document nacional d'identitat i el passaport

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la situació d'imminent col·lapse que es va produir, l'estiu de 2017, a les diferents comissaries de Catalunya i, de manera especialment greu, a la ciutat de Barcelona i l'àrea metropolitana, pel fet que diàriament hi acudien ciutadans que havien de renovar els seus documents nacionals d'identitat i passaports i no havien gestionat amb antelació la cita prèvia.

El Ministeri de l'Interior atribuïa aquesta situació a l'escassetat de personal administratiu per manca de convocatòria pública de places, i va informar que la situació milloraria quan es posés en marxa la convocatòria de places per al Cos de la Policia Nacional, arran de l'aprovació de l'oferta pública d'ocupació.

El Síndic, però, va posar de manifest que calia donar una resposta urgent per pal·liar aquest problema sense haver d'esperar a trobar la solució en el desenvolupament de la convocatòria esmentada. Per tot això, va demanar a la Delegació del Govern de l'Estat espanyol a Catalunya que adoptés les mesures necessàries per garantir que la disponibilitat del sistema de cita prèvia s'ajustés a la demanda real.

AO 00158/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la zona blava en els termes de Cambrils i Vinyols i els Arcs

El Síndic va tenir coneixement que el 2017 els ajuntaments de Cambrils i Vinyols i els Arcs van fer una oferta de zona blava diferenciada i amb preus diferents. També hi havia diferències entre municipis en la sanció per anul·lació, el període d'operativitat de la zona blava i els descomptes per a residents. Sembla que la causa és que fins aleshores una sola empresa gestionava les dues zones blaves i actualment la gestionen dues empreses independents. El cas és que a les persones que no eren de la zona se'ls feia difícil saber en quin municipi havien aparcat i quines tarifes havien d'abonar.

Ambdós ajuntaments van informar que s'havien adoptat les mesures oportunes perquè els usuaris poguessin identificar el lloc on es trobaven i els parquímetres als quals corresponien cada plaça d'aparcament, i que s'havia informat els usuaris afectats per butlletins de denúncia de les accions que podien dur a terme i de les competències municipals aplicables.

AO 00253/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al torn de reserva de les persones en situació de discapacitat en la configuració de les borses de treball en l'Administració local

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer quin és el tractament que l'Administració local dispensa a les persones amb una situació de discapacitat reconeguda superior al 33% en les borses de treball per a la contractació temporal.

Pel que fa a l'accés a l'ocupació pública amb caràcter definitiu, per imperatiu legal (article 59 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre) l'oferta pública d'ocupació ha de reservar una quota no inferior al 7% de les vacants per ser cobertes entre persones amb discapacitat. Tanmateix, en aquest text legal no hi ha mesures semblants quan del que es tracta és d'accedir a l'ocupació pública amb caràcter temporal o interí.

L'absència d'una regulació general sobre els requisits de constitució i funcionament de les borses de treball no ha impedit que diversos ajuntaments n'hagin constituït i prevegin disposicions específiques que en regulen el funcionament.

Per estudiar aquesta qüestió, doncs, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments que li remetessin un informe sobre la quota de reserva o mesures de característiques semblants en la gestió de les borses de contractació temporal de l'ajuntament.

AO 00269/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les notificacions electròniques dels procediments sancionadors de trànsit

En el decurs de l'any 2017, el Síndic ha rebut diverses queixes de persones que al·legaven que havien patit indefensió a causa de possibles irregularitats en la pràctica de les notificacions electròniques dels procediments sancionadors de trànsit.

Tenint en compte que l'eficàcia de les notificacions en els procediments administratius és essencial per salvaguardar els drets dels ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques i per garantir el dret de defensa dels interessats en un procediment sancionador, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per examinar algunes de les qüestions que s'han plantejat amb relació a aquest assumpte arran de les diverses queixes rebudes. Per això, es va adreçar al Servei Català de Trànsit, a l'Institut Municipal d'Hisenda i a la Prefectura Provincial de Trànsit de Barcelona.

AO 00283/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les conseqüències derivades de la intervenció econòmica de la Generalitat de Catalunya per part del Govern de l'Estat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'investigar la incidència de les mesures establertes per l'Ordre HFP/878/2017, de 15 de setembre, per la qual s'adopten mesures en defensa de l'interès general i en garantia dels serveis públics fonamentals en la comunitat autònoma de Catalunya, després que la plataforma ServidorsCAT fes pública la repercussió que aquesta ordre tenia en el conjunt de l'activitat econòmica de l'Administració de la Generalitat.

AO 00286/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les conseqüències derivades de la intervenció econòmica de la Generalitat de Catalunya per part del Govern de l'Estat en relació amb els pagaments a tercers

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'investigar la incidència de les mesures establertes per l'Ordre HFP/878/2017, de 15 de setembre, per la qual s'adopten mesures en defensa de l'interès general i en garantia dels serveis públics fonamentals en la comunitat autònoma de Catalunya, després que la plataforma ServidorsCAT fes pública la repercussió que aquesta ordre tenia en l'activitat i el pagament puntual a entitats, proveïdors i gestors públics de la Generalitat de Catalunya.

AO 00288/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'afectació del Pla de fosses arran de la intervenció econòmica de la Generalitat de Catalunya per part del Govern de l'Estat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement, arran de l'informe elaborat per la plataforma Servidors.cat, que l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola havia afectat el Pla d'actuacions en fosses de desapareguts durant la Guerra Civil i la dictadura franquista per a l'any 2017, desenvolupat pel Departament d'Afers Exteriors, Relacions Institucionals i Transparència.

La institució es va adreçar a aquest departament per conèixer la concreció d'aquesta aturada i el grau d'afectació que comporta amb relació a les actuacions que estan en funcionament.

Tributs

AO 00122/2017
En tramitació**Actuació d'ofici relativa a la informació que es dona sobre les obligacions fiscals que deriven de la percepció d'ajuts per abonar l'impost sobre béns immobles**

El Síndic ha detectat que la percepció dels ajuts o subvencions que alguns ajuntaments atorguen a certs col·lectius amb escassa capacitat econòmica per abonar l'impost sobre béns immobles (IBI) té unes conseqüències fiscals que moltes vegades els perceptors desconeixen. En concret, l'obligació de tributar en l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) per les subvencions percebudes.

El Síndic considera que proporcionar informació adequada als contribuents sobre les obligacions fiscals derivades de la concessió d'un ajut podria evitar-ne les conseqüències negatives. Per tant, es va adreçar a diversos òrgans de l'Administració i a diversos ajuntaments (Tarragona, Lleida, Girona, Tortosa i Manresa) i els va demanar que li indiquessin, d'una banda, quina informació fiscal reben els perceptors de subvencions i, en concret, els beneficiaris d'ajuts per abonar l'IBI; i, de l'altra, en cas que haguessin detectat el problema descrit, quines mesures havien pensat adoptar per garantir la seguretat jurídica dels contribuents.

En vista de la informació rebuda, es van donar per tancades les actuacions amb gairebé tots els òrgans de l'Administració i amb els ajuntaments de Tarragona, Girona, Tortosa i Manresa. Pel que fa a l'Ajuntament de Lleida, que va indicar que no s'ha detectat cap problema en aquest sentit i que, per tant, no es proporciona informació, el Síndic li va suggerir que adoptés mesures per assegurar el coneixement de les obligacions fiscals derivades de la percepció de subvencions, com ara incloure en les convocatòries de les subvencions, en els models de sol·licituds i en els acords de concessió la informació sobre les obligacions fiscals dels beneficiaris, i que en la mesura que sigui possible aquesta informació s'acompanyi d'un assessorament fiscal adequat perquè els ciutadans afectats puguin prendre la millor decisió en defensa dels seus interessos. L'Ajuntament de Lleida ha acceptat aquests suggeriments.

AO 00175/2017
En tramitació**Actuació d'ofici relativa als beneficis fiscals per a famílies en règim de custòdia compartida**

El Síndic ha detectat que en els casos de persones divorciades amb custòdia compartida de fills comuns i amb dependència econòmica d'ambdós cònjuges, quan s'empra el criteri d'empadronament com a mecanisme per acreditar la convivència, només el progenitor al domicili del qual es troben empadronats els fills comuns es pot beneficiar de les ajudes fiscals reconegudes per les lleis, encara que ambdós progenitors compleixin els requisits per raó de convivència i dependència econòmica.

Per aquest motiu, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar aquest assumpte i fer els suggeriments corresponents perquè es remoguin els obstacles legals existents que comporten una restricció del dret de gaudir dels beneficis fiscals.

AO 00185/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als límits d'inembargabilitat i al dret a una segona oportunitat

El Síndic ha tingut coneixement de casos de persones que reben uns únics ingressos procedents d'altres fonts diferents de sous o salaris i a les quals, en el procediment d'embargament seguit contra els seus béns, no se'ls aplica l'import mínim d'inembargabilitat establert en l'article 607 de la Llei d'enjudiciament civil. Aquest article estableix que és inembargable el salari, sou, pensió, retribució o equivalent que no excedeixi la quantia assenyalada per al salari mínim interprofessional. Els imports que els excedeixin s'han d'embargar de conformitat amb l'escala establerta.

Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat que es remoguin els obstacles jurídics existents perquè en la pràctica dels embargaments s'asseguri un nivell de capacitat econòmica a les persones que els garanteixi la subsistència personal i familiar.

AO 00247/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la pèrdua de la condició d'habitatge habitual a efecte de la bonificació en la quota sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana en les transmissions de terrenys

Arran d'una queixa presentada en relació amb l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, es va posar de manifest una qüestió referida al manteniment de la condició d'habitatge habitual, motiu pel qual el Síndic va obrir una actuació d'ofici.

L'Ordenança fiscal núm. 7, reguladora de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, de l'Ajuntament de Mollerussa, regula una bonificació del 95 per cent de la quota de l'impost en les transmissions de terrenys i en la transmissió o constitució de drets reals de gaudiment limitatiu del domini que afectin el domicili habitual de l'adquirent fetes a títol lucratiu per causa de mort a favor dels descendents de primer grau i adoptants, els cònjuges i els ascendents de primer grau i adoptants. Per gaudir d'aquesta bonificació, cal acreditar que l'immoble es tracti de l'habitatge habitual del finat i una convivència d'un mínim de dos anys anteriors al fet causant.

En aquest cas l'Ajuntament va considerar que no es complia la condició d'habitatge habitual perquè la persona s'havia donat de baixa en el padró dos anys abans de la seva defunció. No obstant això, la causa del canvi de domicili va ser l'ingrés d'aquesta persona en un centre sociosanitari.

El Síndic, però, considera que el trasllat de domicili d'una persona a un centre residencial o sociosanitari no es pot interpretar com una pèrdua de la condició d'habitatge habitual ni cessament de la convivència. Per tant, ha recomanat a l'Ajuntament de Mollerussa que incorpori a l'Ordenança fiscal una disposició en el sentit defensat per la institució.

AO 00256/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la reclamació de l'IVA de les subvencions atorgades a entitats culturals públiques els exercicis 2012 a 2015

El Síndic ha tingut coneixement que l'Administració tributària estatal ha requerit a diverses entitats públiques del sector de la cultura i de la investigació la devolució de l'impost sobre el valor afegit (IVA) de les subvencions rebudes durant els exercicis no prescrits. Les reclamacions es remunten en algun cas fins a l'any 2012.

Així, malgrat que la modificació introduïda per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, només pretenia aclarir casos de no-subjecció, sembla que Hisenda està atorgant un tractament diferent a les subvencions anteriors a la data d'entrada en vigor d'aquesta modificació.

Atesos aquests fets, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer els motius pels quals el Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques està reclamant l'IVA de subvencions amb caràcter retroactiu i, en conseqüència, per valorar la interpretació que l'Administració tributària està fent de la Llei de l'IVA i l'abast territorial d'aquesta problemàtica.

■ POLITIQUES TERRITORIALS

16. LA CONTAMINACIÓ ODORÍFERA: LES ACTIVITATS QUE PROVOQUEN MOLÈSTIES PER PUDORS

El 2017 el Síndic ha continuat rebent queixes de persones que incideixen en la inactivitat de les administracions davant de situacions acreditades de molèsties per pudors, fums i sorolls provocats per granges, indústries o altres activitats properes als seus habitatges. Són queixes que coincideixen a descriure fums que són resultat de processos de combustió, sorolls que tenen l'origen en motors de ventiladors o maquinària diversa, i xiscles i pudors produïts pels animals estabulats.

Tanmateix, no és el primer cop que el Síndic es fa ressò d'aquests problemes. En l'*Informe al Parlament 2005* ja es feia referència a l'esborrany d'avantprojecte de llei contra la contaminació odorífera que havia elaborat l'aleshores Departament de Medi Ambient i Habitatge, i l'*Informe al Parlament 2015* també dedicava un apartat a les noves formes de contaminació: odorífera i lumínica.

A Catalunya encara no hi ha una normativa específica que reguli la contaminació odorífera

Malauradament, a Catalunya encara no hi ha una normativa reguladora de la contaminació odorífera, tot i que el Parlament de Catalunya, en la Resolució 403/XI, de 14 de desembre de 2016, va instar el Govern a:

- a) Incloure regulacions específiques per combatre els problemes d'olors en el marc de la futura llei de qualitat ambiental prevista en el Pla de govern, de la qual es preveu tenir el projecte de llei aprovat al segon semestre del 2017.
- b) Col·laborar i assessorar les administracions locals per facilitar l'aplicació i el finançament de la llei de qualitat ambiental, i també la implantació d'ordenances sobre aquesta qüestió, si escau.

La rellevància d'aquesta normativa no és menor, sobretot des que el 1994 el Tribunal Europeu dels Drets Humans, en la famosa sentència *López Ostra vs. Espanya*, va dictaminar que s'havia produït la violació de l'article 8 del Conveni europeu dels drets humans (referit al dret a la inviolabilitat del domicili), a causa de la inactivitat administrativa davant de les denúncies de la senyora López Ostra per les emanacions de gasos i pudors (i les molèsties i problemes de salut consegüents) que provocava una estació depuradora propera a la seva família.

Les activitats molestes han de prevenir la transferència de la contaminació d'un medi a un altre

Les queixes per pudors i molèsties per gasos, fums i emissions diverses s'aborden fent un èmfasi especial en la necessitat de garantir que el desenvolupament d'una activitat econòmica es faci amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superin els llindars raonables de tolerància.

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

Per això, les administracions implicades en situacions d'aquest tipus no poden deixar d'exercir les seves competències, ja que la llei els encarrega la doble tasca de vetllar pel dret dels particulars a exercir una determinada activitat econòmica i pels drets dels veïns a viure sense que aquesta activitat els comporti molèsties intolerables.

Els ajuntaments tenen una intervenció preceptiva pel que fa a contaminació per sorolls, vibracions, escalfor i olors

Certament, la Llei 20/2009, de prevenció i control ambiental de les activitats, recorda que “l'article 46 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que els poders públics han de vetllar per la protecció del medi ambient per mitjà de polítiques públiques basades en el desenvolupament sostenible i la solidaritat intergeneracional”. Afegeix que “les polítiques ambientals s'han de dirigir especialment a reduir les diferents formes de contaminació, fixar estàndards i nivells mínims de protecció, articular mesures correctives de l'impacte ambiental, utilitzar racionalment els recursos naturals, prevenir i controlar l'erosió i les activitats que alteren el règim atmosfèric i climàtic, i respectar els principis de preservació del medi”. Així, la Llei determina que “els ajuntaments tenen una intervenció preceptiva pel que fa a contaminació per sorolls, vibracions, escalfor, olors [...]”.

En paral·lel, no es pot ignorar que les persones titulars de les activitats molestes estan obligades a exercir-les sota la seva responsabilitat, d'acord amb els principis següents: prevenir la contaminació i prevenir la transferència de la contaminació d'un medi a un altre. Ho determina la Llei 20/2009, que estableix que les activitats han d'ésser projectades, instal·lades, utilitzades, mantingudes i controlades de manera que s'assoleixin els objectius de qualitat ambiental que fixa la reglamentació vigent.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic recorda que el dret a un entorn saludable ha de vertebrar les polítiques de sostenibilitat del territori [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4406 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4406)

17:09 pm · 8 maig 2017

0 RETUITS 0 AGRADAMENTS

Queixa 03870/2017

Una persona es va adreçar al Síndic per la manca de resposta de l'Ajuntament de Terrassa a la instància en què demanava que es comprovessin i es reduïssin les pudors d'una indústria propera al seu domicili. Un cop estudiat l'assumpte, el Síndic va sol·licitar informació detallada a l'Administració municipal i, a partir de la documentació rebuda, va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per eliminar o reduir les molèsties per pudors, atès que persisteix la problemàtica denunciada en la queixa.

A més, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que, si ho necessita, es pot adreçar al Servei de Vigilància i Control de l'Aire del Departament de Territori i Sostenibilitat perquè li doni suport en les tasques de control i inspecció de la contaminació de l'aire que causa l'activitat denunciada.

Finalment, també es va instar l'Ajuntament a donar resposta escrita a la instància presentada per la interessada.

Queixa 04982/2017

El Síndic va rebre una queixa d'una veïna de Masquefa pels problemes de males olors provinents tant de l'abocador de Can Mata com de l'Ecoparc4. A banda de demanar informació detallada al Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que està fent un estudi de camp per valorar l'impacte odorífer de la instal·lació, el Síndic també es va adreçar a l'Ajuntament de Masquefa.

En concret, va demanar a l'Administració municipal que donés resposta expressa directament a la persona interessada amb relació a la seva reclamació, a fi que pogués conèixer les actuacions que l'Ajuntament està duent a terme pel que fa a la problemàtica plantejada i la via per denunciar, si escau, la persistència d'olors molestes al seu domicili amb tota la informació escaient (com ara l'hora, el tipus d'olor, la intensitat, etc.).

17. MOLÈSTIES DERIVADES DE L'ORGANITZACIÓ D'ACTES AMB MOTIU DE FESTES MAJORS O ACTIVITATS EXTRAORDINÀRIES

Les molèsties derivades de la realització d'actes amb motiu de festes majors o d'activitats extraordinàries es van tractar en l'*Informe sobre oci nocturn i convivència ciutadana*, que el Síndic de Greuges va presentar el juny de 2016 al Parlament de Catalunya.

Davant la reiteració d'aquest tipus de queixes, es va tornar a tractar aquesta problemàtica en l'*Informe sobre el dret a la convivència*, que el Síndic va presentar el març de 2017 al Parlament de Catalunya.

La utilització de la via pública amb motiu de festes majors és una pràctica habitual als municipis. Tal com s'exposa en l'*Informe sobre oci nocturn i convivència ciutadana*, les denúncies que rep aquesta institució tenen a veure majoritàriament amb els concerts que es fan en horari nocturn, que en cas de la festa major finalitzen a altes hores de la matinada. També són nombroses les queixes rebudes per molèsties de sorolls causades per festes, revetlles o concerts organitzats pels ajuntaments o en sales i equipaments municipals que no tenen les condicions d'aïllament adequades. En aquests casos, el Síndic recorda als ajuntaments que s'ha d'analitzar l'impacte acústic dels esdeveniments que es fan per garantir que els espectacles públics i les activitats recreatives que es duen a terme als equipaments públics no vulnerin els drets dels veïns.

Els concerts i les festes majors que tenen lloc a totes les poblacions causen molèsties directes als veïns, tant pels sorolls de les activitats que es duen a terme com pel que suposa fer un ús intensiu de l'espai públic. S'ha de tenir en compte que en la configuració inicial de les festes majors el lloc de residència i el lloc de treball era coincident per a les persones que hi participaven. Actualment, aquest model residencial ha canviat i, per tant, les persones no gaudeixen de vacances en el període en què hi ha la festa major. Tot i així, tan legítim és voler gaudir de la festa major com voler descansar al domicili sense interferències.

Cal garantir que els espectacles i les activitats que es fan en equipaments municipals no vulneren els drets dels veïns

Per tant, s'han de poder fer concerts a l'aire lliure amb motiu de festes majors, sempre que no col·lideixin frontalment amb el dret al descans, i sempre que aquests concerts es duguin a terme complint totes les condicions tècniques necessàries per garantir que no se superen els límits d'immissió que estableix la normativa. Algunes mesures que, tot i no resoldre el problema, poden ajudar a millorar la situació són: una reducció horària d'aquestes activitats en horari nocturn i una dispersió més gran dels escenaris on es duen a terme els concerts per evitar que sempre sigui la mateixa zona la que hagi de suportar la pressió acústica.

Un altre element objecte d'anàlisi són les activitats extraordinàries, que poden ser organitzades tant per ajuntaments com per entitats socials o culturals, i es poden fer tant a la via pública com en instal·lacions públiques o privades a l'aire lliure. Segons l'article 112 del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, aquestes es poden fer en espais oberts quan:

- a) Se celebrin amb motiu de festes o revetlles populars o de festivals o certàmens que comptin amb una àmplia participació de la població directament afectada.
- b) Se celebrin en dates o vigílies festives dins d'horaris en què el seu impacte sigui admissible per als usos socials majoritaris.
- c) Se celebrin en indrets situats a una distància necessària dels nuclis habitats, de manera que no causin molèsties perceptibles a la gent que hi viu. Aquesta premissa, amb caràcter general, no es compleix, ja que les activitats extraordinàries solen tenir lloc al bell mig

del nucli urbà i, malgrat que s'intentin allunyar una mica de les zones habitades, acaben repercutint igualment en els veïns més propers.

Sempre que es compleixin els requisits exigibles per la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, i del reglament que la desplega, es poden autoritzar un màxim de dotze espectacles públics o d'activitats recreatives extraordinàries l'any, que és el que està estipulat en l'annex I, apartat V, del Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives. Ara bé, la realitat demostra que aquesta xifra se supera amb escreix en molts municipis.

La reducció horària de les activitats nocturnes i la dispersió dels escenaris dels concerts poden evitar pressió acústica als veïns

En definitiva, les activitats extraordinàries s'haurien de limitar al nombre màxim de dotze que estableix la normativa. I si en alguns municipis es veu insuficient la xifra permesa, cal proposar una modificació normativa que permeti augmentar el nombre d'activitats extraordinàries durant un any.

No obstant això, la interpretació d'aquest límit numèric no és clara i, de fet, ha anat canviant en el decurs dels anys. En tot cas, qualsevol interpretació d'aquesta limitació numèrica hauria de respectar el que disposa l'apartat tercer de l'annex A del Decret 176/2009, en què es determina quan es pot considerar que es respecten els objectius de qualitat acústica establerts en aquest annex per a cada un dels índexs d'immissió de soroll en el període d'un any:

a) la mitjana anual no supera els valors fixats en aquest annex;

b) el 97% de tots els valors diaris no supera en 3 dB(A) els valors fixats en aquest annex.

Per aquest motiu, el Síndic considera que el nombre màxim de dotze espectacles o activitats recreatives de caràcter extraordinari l'any, en cas que tinguin afectació acústica, s'han de computar de manera individual (per espectacle o activitat recreativa de caràcter extraordinari autoritzat) en una determinada zona, amb l'objectiu de no sotmetre uns mateixos veïns més de dotze vegades l'any a unes immissions acústiques per sobre dels límits permesos.

En aquest sentit, cal assenyalar que els objectius de qualitat acústica es valoren de manera diària, per la qual cosa és indiferent si és una activitat individual amb afectació acústica o si és un conjunt d'activitats que es poden englobar sota un nom genèric.

A més, el Síndic considera que caldria desenvolupar una llei de protecció i de promoció de la convivència cívica com a eina per fixar uns criteris generals de comportament i com a mecanisme de control d'una bona convivència.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic insta a normar el dret a la convivència i a prioritzar el descans i la racionalització dels espais públics [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4340 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4340)

12:19 pm · 16 mar. 2017

6 RETUITS 8 AGRADAMENTS

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00140/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'estat de les pistes i camins forestals i les tasques de manteniment que efectuen les administracions

L'arribada de l'estiu fa especialment necessari que els camins i les pistes forestals estiguin lliures d'obstacles i vegetació per facilitar, si escau, l'accés de vehicles de bombers.

En aquest sentit, el Síndic ha tingut coneixement que a la serra de Prades, al camí comprès entre el coll del Serafi i l'ermita de l'Abellera, hi ha arbres de grans dimensions caiguts i que dificulten l'accés, per la qual cosa en cas de necessitat el pas de vehicles no seria possible.

Per aquest motiu, s'ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat i al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació que informin de les actuacions que es duen a terme per mantenir en òptimes condicions els camins i les pistes forestals d'aquesta zona.

AO 00142/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a una proposició de llei presentada pel Govern balear per impedir les prospeccions petrolíferes al Mediterrani

El Parlament balear ha portat al Congrés dels Diputats una proposició de llei per impedir prospeccions petrolíferes al fons del Mediterrani, la qual cosa afecta una sol·licitud pendent de resolució pel que fa a la costa gironina.

El Ministeri de Foment i la Direcció General de Política Energètica i Mines han fet informes negatius al·legant incompatibilitats amb la Llei del sector dels hidrocarburs i una invasió de competències de l'Estat.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal de conèixer a fons els arguments del Govern espanyol, el qual considera inconstitucional aquesta proposició de llei pel fet de ser extraterritorial i envair la competència estatal sobre el mar territorial.

AO 00186/2017
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb els problemes d'abastament d'aigua a diversos municipis del Priorat i la situació del riu Siurana

En data 11 de juliol de 2017, el Consell Comarcal del Priorat va aprovar una moció relativa a la situació de l'aigua a la comarca que, entre altres punts, es feia ressò dels problemes d'abastament d'aigua que cíclicament afecten els municipis de Poboleda, Torroja del Priorat, Porrera, Gratallops, Falset, Bellmunt del Priorat i la Vilella Alta. Així mateix, la moció també exposava que "més d'un 90% de l'aigua del riu Siurana es transvasa des de fa anys a l'embassament de Riudecanyes, mentre que el Siurana baixa sec gairebé sempre".

També s'ha sabut que la Plataforma pel Riu Siurana també fa temps que denuncia públicament aquesta situació, que, segons indica, afecta negativament l'ecosistema de la comarca, la recàrrega dels aqüífers, l'abastament d'aigua potable i el proveïment d'aigua per a reg.

Per tal d'estudiar aquesta situació adequadament, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat al Consell Comarcal del Priorat, l'Agència Catalana de l'Aigua, la Mancomunitat Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda i Porrera, i l'Ajuntament de Falset que l'informin sobre les actuacions que han dut o tenen previst dur a terme per garantir l'abastament i la qualitat de l'aigua als municipis afectats, i sobre la situació del riu Siurana i les actuacions realitzades o previstes amb l'Agència Catalana de l'Aigua o altres administracions per assegurar un cabal de manteniment.

AO 00257/2017
En tramitació

Increment de l'ús de monopatins al centre de la ciutat de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb relació a l'augment de les persones que practiquen amb monopatí en espais de la ciutat que no estan habilitats per fer-ho.

Cal tenir present que la pràctica d'aquest esport en zones no habilitades suposa un perill per a la seguretat de les persones, alhora que malmet el mobiliari urbà. En aquest sentit, l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix com a infracció greu la pràctica de jocs que comportin un risc rellevant per a la seguretat de les persones o els béns i, en especial, la circulació temerària amb patins o monopatins per voreres o llocs destinats a vianants.

Per aquest motiu, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona que l'informi sobre el nombre de parcs existents a la ciutat dedicats a la pràctica d'aquesta activitat; sobre el nombre de sancions que s'han imposat durant el 2017 per circular o practicar amb monopatí a la via pública, en una àrea no habilitada, i sobre si la Guàrdia Urbana reforça la seva presència als indrets on se sap que es duu a terme aquesta activitat sense ser una zona habilitada.

AO 00264/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la distribució de les etiquetes ambientals per als turismes per reduir la contaminació

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer els motius pels quals la Direcció General de Trànsit (DGT) no ha distribuït totes les etiquetes ambientals que permetran als turismes circular per la zona de baixes emissions (Barcelona i diversos àmbits dels municipis veïns limítrofs amb les rondes) en situacions d'episodis de contaminació ambiental, i la raó per la qual s'han de pagar les que a partir d'ara s'hagin de recollir a les oficines de Correus.

Cal tenir present que l'ús d'aquest distintiu és recomanable però no obligatori. Tanmateix, atès que facilita la ràpida identificació dels vehicles menys contaminants, es recomana que s'adhereixi al parabrisa davanter o a qualsevol lloc visible del vehicle. De moment, però, la DGT no ha explicat per què hi ha conductors que no han rebut les etiquetes i per què hauran de pagar-les.

Per tal d'aclarir el canvi de criteri de la DGT, i atesa la manca de transparència i d'informació d'aquest organisme cap a les persones afectades, el Síndic s'ha adreçat al Defensor del Poble perquè insti la DGT a proporcionar-li aquesta informació.

18. DEFENSA DEL TERRITORI I SOSTENIBILITAT DELS PLANS MUNICIPALS

Per mitjà de les queixes el Síndic de Greuges constata la pressió que es va despertant sobre el territori arran dels primers indicis de recuperació econòmica a Catalunya. La crisi immobiliària va posar sobre la taula la perillositat del model d'urbanisme depredador del sòl que s'havia seguit fins a l'any 2009.

Aquests últims anys han estat de perfil baix edificador i urbanitzador. Això hauria d'haver permès una reflexió profunda sobre les conseqüències negatives, en els recursos i en el medi ambient, que produeix la consideració estrictament consumista i especulativa del sòl. Tanmateix, sembla que una vegada recuperades les possibilitats d'inversió, la tendència és reprendre els principis que havien inspirat l'activitat urbanística anterior a la crisi.

Són preocupants els efectes irreversibles que pot produir en el territori un urbanisme no sostenible. En cada informe, s'ha posat de manifest que el municipi té competència exclusiva en matèria de planejament urbanístic (article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local). Aquesta competència, si bé té aspectes reglats, també té un marge de decisió àmpliament discrecional. Així doncs, els ajuntaments poden dissenyar urbanísticament el municipi i escollir d'entre les diverses opcions indiferents des del punt de vista jurídic la que considerin, de manera motivada, més adequada per a l'interès local.

Així mateix, el Síndic considera necessari i urgent recordar que, pel que fa als aspectes reglats, l'article 3 del Text refós de la Llei d'urbanisme (d'ara endavant TRLU) estableix que l'exercici de les competències urbanístiques ha de garantir, d'acord amb l'ordenació territorial, l'objectiu del desenvolupament urbanístic sostenible, que és un dels principis generals de l'actuació urbanística.

Segons l'apartat 1 d'aquest article, el desenvolupament urbanístic sostenible

“es defineix com la utilització racional del territori i el medi ambient i comporta conjuminar les necessitats de creixement amb la preservació del recursos naturals i dels valors paisatgístics, arqueològics, històrics i culturals, a fi de garantir la qualitat de vida de les generacions presents i futures”.

Són preocupants els efectes irreversibles que pot produir en el territori un urbanisme no sostenible

Així mateix, un dels límits de la discrecionalitat municipal en l'elaboració del planejament és l'afectació d'interessos supramunicipals. En aquest sentit, el TRLU inclou, entre els motius d'interès supramunicipal, l'adequació a la planificació mediambiental i a la política de desenvolupament sostenible i l'adequació a les polítiques supramunicipals del protecció del patrimoni natural.

A més, d'acord amb les directives europees, la regulació normativa del patrimoni natural i la biodiversitat s'inspira en principis com la prevalença de la protecció ambiental sobre l'ordenació territorial i urbanística, i la precaució i cautela en les intervencions que puguin afectar els espais naturals protegits. La impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en les actuacions i a l'aplicació d'instruments preventius. Davant de l'existència d'indis raonables d'afectacions ambientals, les administracions han d'adoptar l'opció més prudent i cautelosa i, alhora, la menys perjudicial.

Així doncs, cal que es faci una adequada avaluació ambiental de tot pla, programa o projecte que pugui tenir efectes significatius sobre el medi ambient, i en cap cas no ha de ser un simple acte administratiu formal. L'acord que s'adopti

ha de ser la conseqüència d'una anàlisi en profunditat, d'acord amb els objectius de conservació concrets per als terrenys afectats.

Un dels límits de la discrecionalitat municipal en l'elaboració del planejament és la sostenibilitat del desenvolupament urbanístic

Per tant, com a regla general, l'autorització ambiental únicament es pot concedir quan es tingui la certesa que l'activitat no produirà efectes perjudicials per a la integritat del lloc. Únicament es poden admetre excepcions quan, malgrat les conclusions negatives de l'avaluació ambiental i la manca de solucions alternatives, s'hagi de fer el pla, programa o projecte per raons imperioses d'interès públic de primer ordre.

El factor més important a l'hora de planificar el creixement urbanístic és la previsió demogràfica. Tanmateix, s'ha d'anar amb compte, sobretot quan es pretén mantenir el que es preveia en anteriors planejaments i que no ha estat exhaurit durant la seva vigència. En aquests plans, les projeccions generalment es basen en estadístiques anteriors a la crisi econòmica, algunes dels anys 2001 i 2002, com és el cas de les que es recullen en el Pla territorial de les comarques

gironines. A hores d'ara s'haurien de reexaminar per oferir uns paràmetres concordants amb les circumstàncies actuals.

Finalment, pot ser que, després d'analitzar les previsions demogràfiques, es consideri que cal mantenir o ampliar els sectors urbanitzables. En aquest cas, s'hauria de tendir a una morfologia de baix impacte, de baixa densitat urbanística, sostenible amb el consum de recursos, integrada a l'entorn, i també evitar la proximitat a espais naturals protegits i hàbitats d'interès comunitari prioritari. Així mateix, mentre no s'aprovin els nous instruments urbanístics, els ajuntaments han de garantir que no s'executin actuacions que malmetin els valors mediambientals que s'hi protegiran.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic demana a @AJUNTAMENTPALS abordar les intervencions urbanístiques amb rigor mediambiental <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4319> ...

13:12 pm · 22 feb. 2017

1 RETUIT 2 AGRADAMENTS

Queixa 07677/2015 i altres

El Síndic va rebre 448 queixes que alertaven de possibles afectacions mediambientals al municipi de Pals arran del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM), llavors en tramitació. Aquest pla preveu la construcció d'habitatges en zones de dunes i pins considerades hàbitats d'interès comunitari prioritari. Un cop analitzat l'informe que l'Ajuntament de Pals havia tramès sobre els motius pels quals es mantenia la previsió d'habitatges en el nou POUM, el Síndic va suggerir que es refessin les previsions del POUM per: impedir el desenvolupament urbanístic dels sectors del paratge de Rodors, dels Jonquers i Interpals; garantir la conservació i millora dels espais on hi ha hàbitats d'interès comunitari, alguns prioritari com ara les dunes litorals fixades per pinedes, i conservar la qualitat paisatgística dels subsectors nord de Rodors/Roca Blanca 1, 2 i 3, amb la reducció dràstica del nombre d'habitatges i de les alçades de les edificacions. Així mateix, va suggerir que es revisés l'informe de sostenibilitat ambiental i es consideressin de manera estricta les directrius d'ordenació paisatgística i territorial de la Generalitat.

Queixa 09771/2015 i altres

El Síndic va rebre 53 queixes motivades per les llicències que havia concedit l'Ajuntament de Palafrugell per autoritzar les obres de construcció d'un habitatge al carrer de Castells, a la zona del Golfet, a Calella. Segons els escrits de queixa, aquest edifici s'estava construint molt a prop del límit del penya-segat, fet que podia causar desprendiments de roca; s'estava fent a l'empara del Pla de millora urbana de la finca del carrer dels Castelletes, 1, de Calella de Palafrugell, pel qual s'havia augmentat injustificadament l'edificabilitat en aquesta parcel·la; implicava la modificació del traçat del camí de ronda, i provocava un gran impacte paisatgístic des de la costa.

L'Ajuntament, a més, no facilitava als interessats l'accés a l'expedient de llicència, ni resolva les seves denúncies. Tampoc no havia atès les resolucions de la Direcció General d'Ordenació del Territori i d'Urbanisme mitjançant les quals instava l'Ajuntament a revisar les llicències atorgades. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que exercís les seves competències en matèria de protecció de la legalitat urbanística i que resolgués sobre les peticions de revisió de llicència. També va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que impugnés en via contenciosa administrativa les llicències si l'Ajuntament no atenia els seus requeriments. El Departament va acceptar el suggeriment.

19. L'ENCAIX DELS CENTRES DE CULTA A LA CIUTAT

El Síndic ha rebut queixes de comunitats religioses que exposen dificultats de caràcter administratiu per obrir espais de culte en determinats municipis. Aquestes reclamacions posen de manifest un conflicte entre l'exercici de la llibertat de culte d'aquestes comunitats, d'una banda, i el manteniment de l'ordre públic i el respecte als drets i a les llibertats de les terceres persones que es puguin veure afectades, de l'altra.

Correspon als ajuntaments el paper delicat i difícil de garantir l'equilibri dels drets i dels interessos implicats. A la pràctica, les traves administratives per aconseguir les llicències es resolen amb la transformació de les entitats en associacions de caràcter cultural i el canvi de petició de llicència per dur a terme activitats culturals.

El dret de llibertat religiosa i de culte és un dels drets fonamentals reconeguts per l'article 16 de la Constitució. Aquest dret està regulat per la Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa, que estableix que té com a únic límit la "protecció del dret dels altres a l'exercici de les seves llibertats públiques i drets fonamentals, així com la salvaguarda de la seguretat, la salut i la moralitat pública, elements constitutius de l'ordre públic protegit per la llei en l'àmbit d'una societat democràtica".

Els municipis han de preveure les solucions als conflictes arran de la implantació de centres de culte abans que es plantegin

En aquest mateix sentit, es pronuncien els articles 10, 21 i 22 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea i l'article 3 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans de la ciutat, que estableixen que la llibertat de consciència i de religió ha de ser garantida a tots els ciutadans

per les autoritats municipals, les quals, per mitjà de les normes respectives, han de dur a terme les accions necessàries per garantir l'exercici d'aquest dret i vetllar per evitar la creació de guetos. Finalment, també cal esmentar la Moció 115/VII del Parlament de Catalunya, mitjançant la qual es va fer ressò de la necessitat de salvaguardar el dret a l'obertura de locals de culte.

Aquestes previsions normatives es complementen amb la Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte, i el Decret 94/2010, de 20 de juliol, que la desplega. Aquest marc legal i reglamentari estableix el següent:

- L'obligatorietat que s'avaluïn i justifiquin les necessitats quantitatives i de localització de sòl per a la implantació de centres de culte al municipi amb la participació de les esglésies, les confessions i les comunitats religioses.

- La previsió en el pla d'ordenació urbanística municipals de sòl amb destinació a sistema urbanístic d'equipament comunitari en què s'admeti l'ús religiós de nova implantació. En el cas que s'exclouï l'ús religiós en aquesta qualificació de sòl "haurà de justificar-se degudament amb un informe motivat".

- La no-exclusió de la compatibilitat d'aquests usos en altres zones urbanes del municipi.

- La garantia que els emplaçaments estiguin ben comunicats per no dificultar l'exercici de la llibertat de culte.

- Les condicions tècniques concretes quant a seguretat (contra incendis i estructural), aforament, salubritat i accessibilitat, ventilació i condicionament d'aire, serveis sanitaris, accessos i concentració de persones, immissions i molèsties a terceres persones.

Pel que fa a la ubicació dels centres de culte, d'una banda, es pot valorar la proximitat perquè els membres de la comunitat hi puguin accedir fàcilment quan ho necessitin. Els centres, doncs, es tendiran a situar en barris amb una forta presència residencial de la col·lectivitat

religiosa que en seria la usuària. En aquest cas, la preservació de l'interès general, de l'ordre públic i dels drets dels veïns es garanteix exigint als titulars de l'activitat que els locals compleixin les condicions tècniques i materials que s'han previst com a mínims en el Decret 94/2010 o les que els ajuntaments hagin considerat adequades i hagin inclòs en la seva normativa.

En la implantació de centres de culte, els ajuntaments han d'actuar en representació de tots els veïns, sigui quina sigui la seva confessionalitat religiosa

D'altra banda, si el que necessita l'entitat religiosa és un espai capaç d'albergar més usuaris, cal tenir en compte que els locals a la perifèria solen tenir més capacitat,

poden oferir més prestacions i poden acollir altres activitats socials, culturals o educatives.

Sigui quina sigui l'opció que es prefereixi per implantar aquests equipaments religiosos, és necessari que els municipis prevegin les solucions als conflictes abans que es plantegin. Així, d'una banda, han d'adaptar les seves ordenances als requeriments tècnics del Decret 94/2010 i, d'altra banda, han de preveure aquesta qüestió a l'hora de planificar urbanísticament el seu territori.

La proposta d'ordenació que es faci ha de ser el fruit d'un estudi previ sobre les col·lectivitats religioses que hi ha, les seves necessitats i els recursos de l'Ajuntament. També ha de ser el resultat d'un procés en què s'ha de produir la participació dels interessats, els veïns i les comunitats religioses. No obstant això, la decisió final correspondrà a l'Ajuntament, que ha d'actuar en representació de tots els veïns, sigui quina sigui la seva confessió religiosa.

Queixa 04996/2015

Una comunitat musulmana de Mollet planteja al Síndic una queixa per la interpretació que fan del planejament els serveis municipals quant a la idoneïtat d'un local com a centre de culte. El local comparteix paret mitgera amb un edifici d'habitatges, tot i tenir un accés independent. Si bé segons la normativa del POUM anterior al 2013 es podia qüestionar aquesta interpretació per restrictiva, després de la modificació operada el 2013 ja no és possible implantar un centre de culte a la finca, atès que s'exigeix que no hi hagi contigüitat amb edificis d'habitatges.

Davant d'això, la comunitat islàmica es va registrar com a associació cultural i va demanar una llicència per dur a terme activitats culturals i educatives. Un any després de la petició, la resolució està suspesa en espera que la Fiscalia resolgui una denúncia presentada pels veïns. El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que en la resolució de suspensió ha de motivar com condiciona el procediment penal el contingut de la resolució administrativa i ha suggerit que tan bon punt es produeixi el pronunciament de Fiscalia, si és el cas, s'aixequi la suspensió.

Queixa 04587/2016

L'Ajuntament de Montcada i Reixac es basa en l'Ordenança municipal reguladora dels establiments de pública concurrència, de 2007, per informar negativament en un certificat d'aprofitament urbanístic sobre la implantació d'un centre de culte en un solar en què es permeten els usos religiosos segons el Pla general metropolità (PGM). Els motius són perquè l'edifici es troba entre mitgeres d'edificis d'habitatges i no té reserva d'aparcament.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que agilités l'adaptació d'aquesta ordenança a la Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte, i al Decret 94/2010, de 20 de juliol, que la desplega; que apliqués, directament i de forma rigorosa, les condicions tècniques i materials que regula el Decret 94/2010, i que modifiqués el PGM per introduir la reserva de sòl per a aquests usos segons les necessitats del municipi. Finalment, el cas puntual es va resoldre amb la inclusió de l'entitat en el registre d'associacions amb domicili social al local objecte de la queixa.

20. ELS ABOCaments IL·LEGALs DE PNEUMÀTICS

A través dels mitjans de comunicació, el Síndic va tenir coneixement de l'existència d'abocaments il·legals i incontrolats de residus de pneumàtics a la demarcació de Barcelona. Es comptabilitzaven fins a 6.000 pneumàtics en dinou municipis, gairebé tots dipositats en sòl no urbanitzable d'interès forestal.

Es va constatar que, tot i que les administracions tenien coneixement d'aquesta situació, en alguns casos havien transcorregut fins a deu anys sense que s'haguessin retirat els residus i s'hagués restituit el medi, motiu pel qual el Síndic va iniciar la seva intervenció.

L'acumulació il·legal de pneumàtics comporta un gran risc: hi ha un greu perill de contaminació ambiental per l'alta toxicitat dels materials que componen els pneumàtics, especialment en cas de combustió; suposa un substancial increment del risc d'incendi forestal, perquè estan localitzats majoritàriament en aquests sòls; comporta un important focus de cria i propagació del mosquit tigre, que suposa un important problema de salubritat pública, i provoca un notable risc de consolidació dels sòls com espais d'acumulació de pneumàtics usats i altres residus.

L'abocament il·legal de pneumàtics comporta un greu perill per a la salut i la seguretat de les persones i malmet el medi ambient

En relació amb el marc legal aplicable, els pneumàtics fora d'ús són considerats residus no especials, segons el Catàleg europeu de residus (codi 160103). El seu maneig ha d'anar a càrrec d'un gestor autoritzat de residus acreditat per l'Agència de Residus de Catalunya.

Estan prohibits l'abandonament, l'abocament o l'eliminació incontrolada de pneu-

màtics fora d'ús. S'està produint, doncs, una infracció de la normativa en matèria de residus, tipificada com a molt greu, ja que hi ha l'agreujant d'haver posat en perill greu la salut de les persones o s'hagi produït un dany o deteriorament greu per al medi ambient.

Les persones causants de l'abocament o l'abandonament són les que estan obligades a assumir el cost de les operacions de neteja i recuperació dels espais degradats. En són responsables subsidiàries les persones propietàries dels terrenys i les posseïdores.

Alhora, els propietaris dels terrenys tenen el deure de destinar els sòls als usos per als quals són aptes urbanísticament i a conservar-los en condicions de seguretat, salubritat i ornat públics.

Per la seva banda, els municipis, per a la gestió dels seus interessos, tenen atribuïda la competència exclusiva en matèries de protecció del medi ambient, disciplina urbanística, seguretat en llocs públics i salubritat pública.

Les administracions han d'activar els mecanismes d'intervenció necessaris per impedir i retirar tota disposició incontrolada de residus

La seva titularitat comporta que les corporacions locals han d'activar de manera imperativa els mecanismes necessaris per garantir la protecció dels béns jurídics corresponents a les competències que tenen atribuïdes. A més, la seva actuació ha de ser immediata i concloent quan la situació amenaça la salut i la seguretat de les persones.

D'acord amb les consideracions precedents, les actuacions de restitució i regeneració d'aquests espais degradats han de ser ordenades per l'ajuntament corresponent per mitjà d'un expedient d'ordre d'execució. L'incompliment de l'ordre faculta l'Administració a iniciar-ne l'execució forçosa, amb la imposició de multes

coercitives i l'execució subsidiària a càrrec de la persona obligada.

Així mateix, l'Agència de Residus de Catalunya actua en el marc de l'assistència i la cooperació amb els ajuntaments i, si s'escau, de subrogació en el cas d'inactivitat dels ens locals, d'acord amb l'article 19.d) del Text refós de la Llei reguladora dels residus (d'ara endavant TRLRR).

El Síndic considera que, davant l'existència d'un abocador il·legal, les administracions implicades han d'actuar de manera immediata i eficaç per restituir el medi i garantir la salut i la seguretat de les persones. El greu risc existent implica que han d'exercir les seves competències amb el rigor i la responsabilitat que requereix la situació d'urgència.

Pels motius exposats, el Síndic ha suggerit, d'una banda, als ajuntaments que, en exercici de les seves competències, dictin les ordres d'execució i, en cas d'incompliment, efectuïn sense demora l'execució subsidiària per restituir el medi, regenerar l'espai degradat per l'abocament

incontrolat i garantir la salut i la seguretat de les persones; i, de l'altra, a l'Agència de Residus de Catalunya que, en exercici de les seves competències, efectuï les actuacions pertinents d'assistència i cooperació amb els ajuntaments i, en cas d'inactivitat de l'ens local, actuï per subrogació o execució subsidiària, tal com estableix l'article 19.d) TRLRR.



Síndic de Greuges 

@sindicdegreuges

El Síndic insta [@AjArenys](#) que retiri l'abocador il·legal de pneumàtics i regeneri l'espai degradat <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4358> ...

12:21 pm · 11 abr. 2017

1 RETUITS 0 AGRADAMENTS

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00029/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al tall del pont de la B-522 sobre el riu Ter a Manlleu per executar les obres d'ampliació del pont i millora de l'accés del veïnat de Vista Alegre

Segons ha tingut coneixement el Síndic, els veïns del barri de Vista Alegre de Manlleu estan disconformes amb l'execució de les obres d'ampliació del pont de Can Moles, atès que suposa tallar el pas als vehicles pel pont durant el termini en què es durien a terme, d'uns vuit a nou mesos. Això privaria els veïns de Vista Alegre de l'accés als serveis públics i els suposaria un cost econòmic i de temps.

Per tot això, el Síndic s'ha adreçat a l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), a la Diputació de Barcelona i a l'Ajuntament de Manlleu i els ha traslladat les recomanacions següents:

1. Que l'ACA i la Diputació de Barcelona cerquin i estudiïn una solució per mantenir el pas de vehicles d'una banda a l'altra del riu Ter per aquest o qualsevol altre punt més proper que el que faciliten els desviaments previstos actualment.
2. Que es constitueixi una comissió de seguiment de la qual formin part tant les administracions afectades com l'Associació de Veïns de Vista Alegre.
3. Que es faciliti a les persones afectades l'aparcament gratuït dels seus vehicles al costat nord del pont.
4. Que es posi a disposició dels veïns un mitjà de transport gratuït que enllaci el barri amb el centre de Manlleu, mentre durin les obres.
5. Que es garanteixi la prestació de tots els serveis i dels subministraments sense interrupcions a conseqüència de les obres.
6. Que es negociï amb els subministradors i els veïns l'arribada del subministrament de gas al barri, aprofitant les obres i com a mesura de compensació per les molèsties causades.
7. Que s'asseguri davant de qualsevol incident l'assistència ràpida al barri dels serveis d'emergències mèdiques, de les forces de seguretat i dels bombers.
8. Que es mantingui la neteja i la recollida d'escombraries amb la mateixa periodicitat que el barri té actualment.

AO 00068/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a les Franqueses del Vallès

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de les Franqueses del Vallès.

L'Ajuntament ha informat que el propietari de la finca va manifestar que havia contractat una empresa per retirar els pneumàtics, i que posteriorment la policia local va poder constatar que efectivament s'havia restituit la normalitat al paratge esmentat, que havia quedat lliure de deixalles.

AO 00069/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a la Roca del Vallès

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de la Roca del Vallès.

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre si ja s'ha produït la neteja de la parcel·la. En cas contrari, li suggereix que iniciï els expedients administratius oportuns per tal que el propietari de la parcel·la la netegi i restitueixi el medi, i que dugui a terme l'execució forçosa en cas d'incompliment voluntari de la resolució per part del propietari.

AO 00070/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Palau-solità i Plegamans

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Palau-solità i Plegamans.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00071/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Cerdanyola del Vallès

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'abocament incontrolat de residus de pneumàtics que, segons l'informe emès per la Fiscalia Provincial de Barcelona, té lloc al terme municipal de Cerdanyola del Vallès. L'Ajuntament va informar que l'abocament il·legal de residus es feia en un espai de titularitat municipal, i que la Secció de Medi Ambient de l'Ajuntament havia iniciat els tràmits per contractar la recollida i la gestió dels residus.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que va inspeccionar el lloc on s'havien efectuat els treballs de retirada i va comprovar que s'havien dut a terme de manera correcta i segons el que s'havia estipulat. L'empresa encarregada de la retirada dels pneumàtics també ha acreditat la correcta gestió del residu.

AO 00072/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Ullastret

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el d'Ullastret.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00073/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Sant Salvador de Guardiola

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Sant Salvador de Guardiola.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00074/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Sant Fruitós de Bages

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'abocament incontrolat de residus de pneumàtics que, segons l'informe emès per la Fiscalia Provincial de Barcelona, té lloc al terme municipal de Sant Fruitós de Bages. L'Ajuntament va informar que havia localitzat quatre zones on es feia abocament il·legal de pneumàtics i que havia notificat als propietaris dels terrenys les ordres d'execució perquè els retreïssin.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'han netejat els sis punts on s'havien detectat abocaments incontrolats de pneumàtics; s'ha acreditat la neteja d'una parcel·la i ha dut a terme una campanya informativa sobre la gestió de pneumàtics fora d'ús als tallers de reparació de vehicles d'automòbils i altres possibles generadors d'aquest residu.

AO 00075/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Fonollosa

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Fonollosa.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00076/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Sant Mateu de Bages

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Sant Mateu de Bages.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00077/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics al Pinós

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'abocament incontrolat de residus de pneumàtics que, segons l'informe emès per la Fiscalia Provincial de Barcelona, té lloc al terme municipal del Pinós. L'Ajuntament va informar que la zona on es produeix l'abocament il·legal de residus és un terreny forestal i s'hi barregen diferents deixalles, com ara electrodomèstics, pneumàtics i mobles vells. El juliol de 2016 es va requerir el propietari del terreny per tal que retirés les deixalles i fes una gestió correcta dels residus abocats, però no consta que ho hagi fet.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha requerit el propietari dels terrenys perquè executi les actuacions de retirada i correcta gestió dels residus. Si, transcorregut el termini, no atén el requeriment, es durà a terme l'execució subsidiària dels treballs de retirada.

AO 00078/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Viver i Serrateix

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Viver i Serrateix.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00079/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Avinyó

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'abocament incontrolat de residus de pneumàtics que, segons l'informe emès per la Fiscalia Provincial de Barcelona, té lloc al terme municipal d'Avinyó. L'Ajuntament va informar que la finca estava situada en sòl no urbanitzable i que no tenia autorització per a aquesta activitat, que és un ús no permès pel planejament urbanístic. L'octubre de 2017 va dictar resolució d'alcaldia mitjançant la qual s'ordenava als propietaris de la finca que retiressin els pneumàtics.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés si s'havia executat aquesta ordre, i li va suggerir que, en cas contrari, dugués a terme l'execució subsidiària de la restitució del medi i la regeneració dels espais degradats.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha eliminat els dos abocaments il·legals de pneumàtics existents en terreny forestal i que ha retirat un total de 273 pneumàtics.

AO 00080/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Tavèrnoles

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Tavèrnoles.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00081/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Rupit i Pruit

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'abocament incontrolat de residus de pneumàtics que, segons l'informe emès per la Fiscalia Provincial de Barcelona, té lloc al terme municipal de Rupit i Pruit. L'Ajuntament va informar que s'havia posat en contacte amb una empresa autoritzada per la Generalitat perquè retirés els residus i que es preveia que la retirada es dugués a terme properament.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el mes de juny de 2017 una empresa autoritzada per l'Agència de Residus de Catalunya va retirar els pneumàtics i va restituir el medi.

AO 00082/2017
Finalitzada**Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Sant Pere de Torelló**

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Sant Pere de Torelló.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00083/2017
Finalitzada**Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Sant Quirze de Besora**

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Sant Quirze de Besora.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00084/2017
Finalitzada**Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Alpens**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb l'abocament incontrolat de residus de pneumàtics que, segons l'informe emès per la Fiscalia Provincial de Barcelona, té lloc al terme municipal d'Alpens. L'Ajuntament va indicar que retiraria els residus i netejaria la zona.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat de la retirada dels pneumàtics i la restitució del medi per part d'una empresa autoritzada per l'Agència de Residus de Catalunya.

AO 00085/2017
Finalitzada**Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Sant Agustí de Lluçanès**

El Síndic ha tingut coneixement que en la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de Sant Agustí de Lluçanès.

L'Agència de Residus de Catalunya i el mateix ajuntament han informat que ja s'ha restituit el medi mitjançant la retirada dels residus.

AO 00190/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'arranjament de la carretera d'Arestui i de Baiasca, demanat per les entitats municipals descentralitzades d'ambdues poblacions

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes de veïns d'Arestui i de Baiasca per demanar l'arranjament de la carretera que uneix les dues poblacions. Exposen que la situació actual no tan sols és incòmoda sinó també perillosa per les contínues esllavissades.

AO 00252/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la conversió d'una borda en un hotel a Isil i Alós

El Síndic ha tingut coneixement que es vol rehabilitar una borda de pastor, situada a l'àrea de Bonabé, a Isil i Alós, dins del Parc Natural de l'Alt Pirineu, per instal·lar-hi un hotel de luxe amb deu habitacions i spa. Atès que la finca està inclosa dins la Xarxa Natura 2000, i atès que són preocupants els efectes irreversibles que un urbanisme no sostenible pot produir en el territori, el Síndic ha decidit actuar d'ofici per investigar aquest assumpte.

21. LA MANCA D'UN PARC D'HABITATGE SOCIAL SUFICIENT I LES CONSEQÜÈNCIES QUE SE'N DERIVEN

El principal obstacle amb què es troba l'Administració a l'hora de donar resposta a la demanda d'habitatge social és la manca d'un parc públic d'habitatges socials suficient, ja que no arriba al 2% del parc total d'habitatges davant la mitjana europea del 18%. Per això, l'Administració hauria de fer ús de tots els mecanismes i els instruments legals que permetin incrementar el parc d'habitatges destinat al lloguer social.

Al mateix temps, hi ha un gran nombre d'habitatges titularitat de les entitats financeres que estan desocupats de manera injustificada, és a dir, incomplint la funció social de la propietat, i que podrien ser destinats al lloguer social.

Cal que l'Administració esmerci els esforços necessaris per mobilitzar aquest parc d'habitatges desocupat cap al lloguer social, formalitzant acords de cessió dels habitatges amb les entitats financeres, oferint mesures de foment que permetin incentivar la posada en el mercat de lloguer dels habitatges desocupats, i també, si escau, adoptant les mesures d'intervenció administratives necessàries si es manté la situació de desocupació injustificada.

Certament, l'actitud dels grans tenidors d'habitatges, i molt especialment de la SAREB (Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària), no ha afavorit l'assoliment d'acords envers la cessió dels habitatges desocupats en favor de l'Administració per destinar-los a garantir el dret a l'habitatge de les persones i els col·lectius més vulnerables, tot i els esforços de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i molts ajuntaments. Tot i això, el Síndic considera que cal continuar treballant en aquesta direcció.

D'altra banda, l'Administració té una gran oportunitat els propers anys per incrementar el parc públic d'habitatges mitjançant l'exercici dels drets de tanteig i retracte envers la transmissió d'habitatges adquirits en processos d'execució hipote-

cària que li reconeix el Decret llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària.

L'actitud de les entitats financeres dificulta l'adopció d'acords de cessió d'habitatges desocupats per destinar-los al lloguer social

Les investigacions dutes a terme pel Síndic (AO 00119/2017) han permès constatar, no obstant això, que l'Administració ha fet un ús escàs d'aquest dret d'adquisició preferent i que, per tant, són pocs els habitatges adquirits per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i pels ajuntaments per aquesta via.

Així mateix, val a dir que el Govern de la Generalitat de Catalunya va comunicar al Síndic la previsió d'incrementar fins a 31 milions d'euros el pressupost per a l'any 2017 destinat a l'exercici dels drets de tanteig i retracte, davant el pressupost de 13,8 milions d'euros destinat l'any anterior.

Sens perjudici de l'anterior, també cal reprendre la promoció d'habitatges amb protecció oficial i, així mateix, establir els mecanismes de col·laboració i coordinació necessaris entre l'Administració autonòmica i la local que permetin l'assumpció d'acords quant a la disposició i cessió d'habitatges disponibles, atès el caràcter supramunicipal del dret a l'habitatge, que permetin donar resposta a les necessitats d'habitatge.

La manca d'accés a un habitatge assequible provoca situacions de sobreocupació, d'infrahabitatge i d'ocupació sense títol

La impossibilitat amb què es troben moltes persones d'accedir a un habitatge

assequible, per raó dels elevats preus de lloguer en el mercat privat i de la insuficiència del parc d'habitatge social de què disposen les administracions públiques, dona lloc a situacions de sobreocupació, d'infrahabitatge i, de manera cada vegada més freqüent, d'ocupació d'habitatges desocupats sense títol habilitant.

L'ocupació sense títol habilitant per raons de necessitat no deixa de ser una conseqüència derivada, d'una banda, de la manca d'una resposta suficient de l'Administració a l'hora d'atendre les necessitats d'habitatge actuals i, de l'altra, de la manca d'una actuació suficient de l'Administració amb relació al gran nombre d'habitatges desocupats de manera injustificada.

Les persones que, per raons de necessitat, s'han vist abocades a ocupar sense títol un

habitatge desocupat han d'afrontar una sèrie de problemàtiques i dificultats derivades de la situació d'ocupació anòmala de l'habitatge que les situen en una situació de vulnerabilitat: la manca d'accés als subministraments bàsics, la mateixa situació d'instabilitat residencial a què dona lloc la situació d'ocupació, la manca de les degudes condicions d'habitabilitat de l'habitatge i, en alguns casos, també dificultats a l'hora de sol·licitar la inscripció en el padró municipal.

Conseqüentment, la solució ha d'implicar la necessària valoració de la situació d'exclusió social i residencial en què es troben aquestes persones per part dels serveis socials i d'habitatge competents, amb la finalitat de garantir una resposta adequada, tant des del vessant social com des de la necessitat de garantir-los l'accés a un habitatge assequible.

22. EL FUNCIONAMENT DE LES MESES D'EMERGÈNCIA

D'acord amb el que disposa la normativa actualment vigent, la via ordinària per accedir a un habitatge amb protecció oficial a Catalunya és mitjançant la inscripció corresponent en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial.

La inscripció en el Registre de sol·licitants no dona dret a l'adjudicació automàtica de cap habitatge, sinó a la possibilitat de participar en els procediments d'adjudicació d'habitatges que es puguin convocar d'acord amb les dades socioeconòmiques que es fan constar en la sol·licitud d'inscripció, i d'acord amb els principis d'igualtat, transparència i lliure concurrència en l'accés a l'habitatge protegit.

Ara bé, hi ha tot un seguit de situacions greus de necessitat d'accedir a un habitatge social, generalment derivades de la pèrdua de l'habitatge habitual, que requereixen una resposta immediata de l'Administració.

És per això que molts municipis de Catalunya s'han dotat de meses d'emergència, com a mecanisme per oferir una resposta immediata de l'Administració a les situacions més greus de necessitat d'habitatge que no poden esperar una resposta mitjançant la via ordinària d'accés per mitjà del Registre de sol·licitants.

L'Administració ha de garantir una resposta immediata davant una situació d'emergència social

El Síndic ha reiterat en diverses ocasions que la resposta de l'Administració a una situació d'emergència social residencial ha de ser immediata i s'ha d'atendre des de la triple perspectiva de: facilitar, amb agilitat i celeritat, l'accés a un habitatge;

garantir un acompanyament social, i promoure la reinserció laboral de les persones afectades.

En coherència amb l'anterior, l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social*, de novembre de 2015, ja advertia que quan es tracta d'una situació d'emergència, no hi té cabuda l'elaboració de cap llista d'espera, ja que l'existència d'una situació d'emergència social i econòmica requereix una resposta immediata de l'Administració.

Tanmateix, les queixes rebudes mostren que, en alguns municipis, les llistes d'espera per poder accedir a un habitatge assequible després que la mesa d'emergències hagi constatat l'existència d'una situació d'emergència social són de mesos. En algun cas, la demora en l'assignació d'un habitatge arriba gairebé a l'any.

La manca de disposició d'habitatges suficients per part de l'Administració per garantir el real·lotjament definitiu de les persones afectades comporta que el real·lotjament d'urgència que es facilita per mitjà dels serveis socials municipals, generalment en albergs municipals, hostals o pensions, es perllongui en el temps més enllà del que seria desitjable.

Cal revisar l'eficàcia de les meses d'emergències com a instrument per donar resposta a les situacions d'emergència residencial

El Síndic considera que el real·lotjament d'urgència només es pot acceptar com una solució transitòria i temporal, a la qual només s'hauria d'acudir en supòsits excepcionals, i hauria de durar el temps estrictament necessari perquè la mesa pugui valorar el cas i resoldre sobre l'adjudicació i l'assignació d'un habitatge. El termini per valorar el cas i resoldre sobre l'assignació d'un habitatge social, quan així correspongui, no hauria de ser superior a un mes.

Ateses les queixes rebudes, cal revisar l'eficàcia de les meses d'emergències com

a mecanisme o instrument de l'Administració per donar resposta a les situacions d'emergència residencial, que, com el seu nom indica, són situacions d'extrema i urgent necessitat que requereixen una actuació immediata de l'Administració que aporti una solució residencial.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic intervé davant el retard de més d'un any en l'assignació d'un habitatge d'emergència social a Barcelona: [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4815 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4815)

13:58 pm · 2 nov. 2017

7 RETUITS 5 AGRADAMENTS

Queixes 02068/2017 i 08082/2017

Arran de diverses queixes rebudes, el Síndic comprova que, tot i haver-hi una valoració favorable de la Mesa d'Emergències Socials de Barcelona, hi ha una gran demora en l'assignació d'un habitatge social, que d'acord amb les dades facilitades per la mateixa Administració, és de gairebé un any a la ciutat de Barcelona.

El Síndic indica al Consorci de l'Habitatge de Barcelona i a l'Ajuntament de Barcelona que la manca d'habitatges disponibles no pot ser una excusa per no atendre i donar resposta a una situació d'emergència social i suggereix que s'impulsin les actuacions necessàries per incrementar el fons d'habitatges de lloguer social. Amb la finalitat anterior, el Síndic recorda al Consorci de l'Habitatge de Barcelona la possibilitat de formalitzar acords de cessió d'habitatges, ja sigui amb les administracions consorciades, amb els grans tenidors d'habitatges privats desocupats o amb el tercer sector. Tot això, sens perjudici d'altres actuacions que permetin incrementar el parc d'habitatges social, com ara l'exercici dels drets de tanteig i retracte o, fins i tot, la recerca d'habitatges en el mercat privat, si escau.

Queixa 08476/2017

Aquesta queixa fa referència a la situació en què es troba una família monoparental, formada per una dona i les seves tres filles, que es veu afectada, primerament, per un procediment d'execució hipotecària que es resol amb un acord de dació en pagament i amb la formalització d'un contracte de lloguer social; i, posteriorment, per la finalització del contracte d'arrendament i la posterior situació de desnonament i imminent pèrdua de l'habitatge habitual, la qual cosa dona lloc a la sol·licitud d'intervenció del Síndic.

L'Ajuntament de Badalona informa el Síndic que la sol·licitud d'habitatge presentada per la interessada va ser valorada positivament per la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials en l'àmbit de l'habitatge de Badalona el mes de maig de 2017.

Tot i haver transcorregut més de cinc mesos des d'aleshores, l'Ajuntament informa que encara no s'ha pogut facilitar un habitatge a la família afectada, per manca d'habitatges disponibles.

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona que es garanteixi, amb caràcter d'urgència, l'accés d'aquesta família a un habitatge assequible, fins i tot mitjançant la recerca d'habitatges en el mercat privat, si és necessari.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00095/2017
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de l'Administració envers la necessitat de garantir el compliment de la funció social del dret de propietat en l'àmbit de l'habitatge

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives a l'aparent situació de desocupació permanent d'un gran nombre d'habitatges, principalment titularitat d'entitats financeres, que podrien ser destinats a satisfer la demanda d'habitatge social. Les persones que s'han adreçat al Síndic exposen que es troben en una situació de necessitat d'habitatge, que no han obtingut una resposta de l'Administració, tot i haver seguit els tràmits administratius legalment establerts, i que es veuen obligades a ocupar –sense cap títol jurídic que els empari– habitatges que es troben desocupats, ja siguin de titularitat pública o privada.

Les problemàtiques que deriven d'aquesta qüestió s'han posat de manifest en les diferents reunions que el Síndic ha mantingut amb representants de diverses fundacions, com ara la Fundació la Caixa i la Fundació Família i Benestar Social, l'Ajuntament de Barcelona, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca, l'Agència Catalana del Consum, entre d'altres. Properament es publicarà un informe monogràfic sobre habitatge que tractarà totes aquestes qüestions.

AO 00119/2017
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en relació amb l'exercici del dret de tanteig i retracte envers la transmissió dels habitatges adquirits en processos d'execució hipotecària

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar l'actuació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya amb relació a l'exercici del dret de tanteig i retracte envers la transmissió dels habitatges adquirits en processos d'execució hipotecària com a mitjà per incrementar el parc social d'habitatges i per lluitar contra l'especulació immobiliària, que va en detriment del dret a l'habitatge, un cop transcorreguts més de dos anys de l'entrada en vigor del Decret llei 1/2015, de 24 de març, que regula ex novo aquest dret d'adquisició preferent en favor de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Tot i que el Síndic comprèn que, probablement, no tots els habitatges transmesos que podien haver estat adquirits per l'Administració en exercici dels drets de tanteig i retracte eren idonis o viables des d'un punt de vista econòmic i financer, el cert és que el percentatge d'habitatges adquirits (4,1%) ha estat molt baix.

És per això que el Síndic considera necessari incrementar l'ús que fins ara ha fet la Generalitat de Catalunya de l'exercici del dret de tanteig i retracte envers la transmissió dels habitatges adquirits en processos d'execució hipotecària.

Atès que l'Administració ha indicat que el Govern de la Generalitat tenia previst incrementar fins a 31 milions d'euros el pressupost per a l'any 2017 destinat a l'exercici dels drets de tanteig i retracte, davant el pressupost de 13,8 milions d'euros que s'hi havia destinat l'any anterior, el Síndic considera que la Generalitat comparteix la seva posició envers la necessitat de fer un major ús de l'exercici dels drets de tanteig i retracte regulats en el Decret llei 1/2015, de 24 de març, com a mecanisme per incrementar el parc públic d'habitatges destinat al lloguer social.

AO 00239/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la demora existent en l'assignació d'un habitatge en determinats casos després de la valoració favorable de la Mesa d'Emergències Socials de Barcelona

En el marc de la tramitació de les queixes que, de forma cada vegada més freqüent, el Síndic rep amb relació a la manca d'una resposta urgent per part de l'Administració davant de situacions d'emergència residencial a la ciutat de Barcelona, s'ha pogut constatar que, encara que hi hagi una valoració favorable de la Mesa d'emergències socials de Barcelona, es produeix una gran demora en l'assignació d'un habitatge social per reallotjar la unitat familiar afectada per la pèrdua de l'habitatge habitual.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha recomanat al Consorci de l'Habitatge de Barcelona i a l'Ajuntament de Barcelona: 1. que revisin l'eficàcia de la Mesa d'emergència social com a mecanisme de l'Administració per donar resposta a les situacions d'emergència residencial; 2. que adoptin les mesures necessàries per garantir que en els casos de situacions d'emergència social que han estat valorats favorablement per la Mesa d'emergència social per pèrdua de l'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, es garanteixi l'accés a un habitatge de lloguer assequible en el termini màxim d'un mes, i 3. que el Consorci de l'Habitatge de Barcelona impulsi les actuacions necessàries per incrementar el Fons de lloguer social, mitjançant la formalització d'acords de cessió d'habitatges, sigui amb les administracions consorciades, sigui amb els grans tenidors d'habitatges privats que es troben desocupats, sigui amb el tercer sector.

■ CONSUM

23. ELS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS I EL BO SOCIAL ELÈCTRIC

El 2017 el Síndic ha continuat rebent queixes sobre els subministraments bàsics (electricitat, aigua i gas), especialment rellevants per la condició essencial d'aquests serveis per a la vida quotidiana de les persones.

D'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya, aquesta institució supervisa l'activitat de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal. A més, en les investigacions d'aquestes queixes i en l'anàlisi de l'actuació de les empreses, el Síndic sempre té present el Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol), que considera que els subministraments són un servei bàsic, és a dir, uns serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores (article 251-2).

A més, el mateix Codi determina que són col·lectius especialment protegits els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials. Aquests col·lectius gaudeixen per llei "d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics", segons disposa el Codi de consum.

L'Administració ha de donar una atenció preferent als consumidors protegits, com ara infants, persones grans o amb discapacitat

La manca de qualitat del subministrament elèctric també ha motivat l'actuació del Síndic, especialment per analitzar l'actuació de les administracions públiques i les empreses privades implicades en les interrupcions del subministrament d'electricitat que van afectar diversos municipis de les

comarques de Lleida el 25 i 26 de març de 2017. A causa d'una nevada primaveral, van quedar afectades especialment les xarxes de distribució del subministrament elèctric, de manera que nombroses persones i empreses es van quedar sense aquest servei bàsic durant diverses hores.

Altres queixes relatives als subministraments bàsics tenen a veure amb la contractació de serveis a conseqüència de pràctiques comercials irregulars o, fins i tot, fraudulent; amb la manca d'informació suficient sobre els serveis contractats –especialment en el cas dels serveis complementaris al subministrament d'electricitat o gas en el mercat lliure–, i amb les encara òbvies dificultats per fer clares i entenedores les factures, que inclouen nombrosos conceptes que van més enllà del subministrament contractat i que compliquen la comprensió del consum efectuat.

El procediment per gestionar el bo social elèctric és confús i complex per als consumidors vulnerables

Finalment, l'aprovació del Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica, ha motivat l'inici d'una actuació d'ofici per part del Síndic per analitzar-ne i valorar-ne el contingut des de la perspectiva dels drets de les persones vulnerables, d'acord amb les atribucions del Síndic.

En una primera anàlisi del document, i si bé la regulació del bo social incorpora nous paràmetres de renda personal i consum, el Síndic ha destacat que el procediment per gestionar el bo és complex i pot resultar confús. Aquesta dificultat s'agreuja pel fet que es tracta de procediments i actuacions que hauran de ser impulsats per persones vulnerables i que impliquen administracions i empreses de diversos nivells i competències. A més,

el fet que els serveis socials siguin competència municipal i la diversitat de criteris i recursos dels ajuntaments a l'hora de definir els casos vulnerables poden generar una situació de desigualtat que cal analitzar. A parer del Síndic, dos exemples d'aquesta complexitat són l'excés de documentació requerida per presentar la sol·licitud del bo social o la necessitat d'haver-lo de renovar cada dos anys.

El Síndic analitza per què les famílies monoparentals no figuren com a possibles beneficiàries del bo social elèctric

Amb relació a la unitat familiar, el Síndic també ha posat en evidència que el Reial decret 897/2017 omet les famílies monoparentals com a beneficiàries del bo social. Per això, el Síndic analitzarà la possibilitat d'equiparar les famílies monoparentals amb les famílies nombroses en termes de risc de pobresa i de la consideració de consumidors vulnerables, ja que –com ja ha manifestat aquesta institució en diverses resolucions– ambdues tipologies de família comparteixen una prevalença de pobresa superior a la resta.



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic investiga si el Reial decret regulador del bo social de l'energia elèctrica vulnera els drets de les persones [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4851 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4851)

13:25 pm · 16 nov. 2017

5 RETUITS 5 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic actua per restablir amb immediata el subministrament elèctric a una finca del Barri del Raval [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4674 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4674)

11:56 pm · 8 set. 16

0 RETUITS 1 AGRADAMENTS

Q 03642/2017

Una associació de veïns del municipi Baix Pallars va presentar una queixa referida als nombrosos microtalls d'electricitat i alteracions de tensió del subministrament que pateixen amb freqüència als habitatges, malgrat haver-se adreçat a Endesa Distribución sobre aquesta qüestió en diverses ocasions.

El Síndic va demanar informació a l'empresa distribuïdora i a la Direcció General d'Energia de la Generalitat sobre la situació de manca de qualitat del servei al municipi esmentat. De la informació rebuda es va constatar que l'Administració hi estava intervenint per resoldre la situació i que, en aquest sentit, havia decidit la col·locació de diferents analitzadors de qualitat d'ona per comprovar tant la continuïtat del servei com la qualitat de l'ona subministrada, a més d'auditar tots els analitzadors de l'empresa distribuïdora per verificar-ne el funcionament correcte.

Q 03345/2017

Una persona va presentar una queixa al Síndic pel fet que, tot i haver sol·licitat la baixa del servei feia anys, l'empresa distribuïdora d'electricitat li reclamava el pagament de diverses factures que corresponien al subministrament elèctric d'un local a Palafrugell del qual no era arrendatari des de feia més de quatre anys. Després d'adreçar-se a l'empresa i a la Direcció General d'Energia de la Generalitat, el Síndic va cloure les actuacions en vista que l'Administració havia resolt l'expedient en sentit favorable al promotor de la queixa i va ordenar a l'empresa distribuïdora que anul·lés totes les factures emeses des de la data de la sol·licitud de baixa del subministrament efectuada feia quatre anys.

24. ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

Les persones consumidores i usuàries de béns i de serveis tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, i també a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats. Aquest dret s'estén a la protecció dels seus interessos econòmics davant conductes abusives, negligents o fraudulent. Així ho determina l'article 26 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que atribueix la defensa d'aquests drets a la Generalitat, que té la competència exclusiva en matèria de consum. D'acord amb això, els serveis públics de consum –i, en especial, l'Agència Catalana del Consum– són objecte de l'activitat supervisora del Síndic, que atén i investiga les queixes relatives a irregularitats en la seva actuació o a supòsits de mala administració.

Els consumidors tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre els serveis contractats

La manca de resposta a les sol·licituds presentades a l'Agència Catalana del Consum o a les oficines municipals o comarcals d'informació al consumidor centra bona part de les queixes rebudes pel Síndic en aquest apartat. Aquesta institució recorda l'obligació de donar resposta a les persones, conscient que els serveis públics de consum reben en primera instància moltes demandes ciutadanes –d'informació, d'assessorament, d'orientació– i en temes molt diversos, sense que en molts casos disposin d'un dimensionament adequat de recursos personals, materials o econòmics.

Els consumidors tenen dret a un assessorament sobre els seus drets i les formes d'exercir-los

Les vies de contacte no presencial (noves tecnologies, xarxes socials, aplicacions, etc.) i la presa de consciència de les persones sobre els seus drets en l'àmbit de consum s'han multiplicat notablement en els darrers anys, fet que se suma a noves normatives que requereixen coneixements cada cop més especialitzats (vegeu com a exemple la normativa hipotecària, financera o elèctrica). També la informació relativa a les clàusules abusives, molt present als mitjans de comunicació, ha estat un motiu principal pel qual les persones s'han dirigit a un organisme públic de consum durant l'any.

El Síndic ha reclamat el caràcter independent dels organismes de resolució extrajudicial de conflictes de consum

En els darrers temps es pot constatar que les empreses de subministraments bàsics, telecomunicacions o transport són la font de moltes actuacions dels serveis públics de consum, ja que els serveis d'atenció al client d'aquestes grans empreses no sempre aposten per circuits i solucions àgils per a la tramitació dels expedients. Per això, el Síndic considera del tot necessari promoure i fomentar la mediació, l'arbitratge i els altres sistemes de solució extrajudicial de controvèrsies en l'àmbit del consum.

Cal que els serveis públics de consum disposin d'una dotació adequada de recursos personals i econòmics

Les noves normatives aparegudes durant el 2017, ja sigui relatives al bo social elèctric o a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, afegeixen complexitat a la tasca diària dels serveis públics de consum, que moltes vegades manquen de la formació suficient. Precisament, el mes de gener el Síndic va organitzar una jornada de treball amb els

actors implicats per reclamar una transposició de la Directiva europea sobre la resolució alternativa de litigis que assegurés el caràcter independent dels organismes que actuen com a mediadors i garantis els drets dels consumidors dels serveis bàsics i d'interès general i/o universal.

Finalment, en aquest àmbit, el Síndic sempre ha apostat perquè les empreses –especialment les que presten serveis bàsics i de caràcter universal– s'impliquin activament en la formació del personal de les oficines municipals o comarcals d'informació al consumidor, com a via de millora dels drets de les persones consumidores.



Síndic de Greuges 

@sindicdegreuges

Ribó demana transparència en els rebuts dels subministraments bàsics i que se simplifiquin els processos d'accés als ajuts
#InfoSindic2016

12:54 pm · 1 feb. 2017

0 RETUITS 0 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges 

@sindicdegreuges

El síndic inaugura la Jornada sobre la Directiva Europea de resolució de conflictes en l'àmbit de consum #ADR a @FomentTreball

9:15 am · 19 gen. 2017

9 RETUITS 4 AGRADAMENTS

Q 00588/2017

En aquesta queixa i d'altres de similars, els promotors plantejaven al Síndic que no havien rebut cap resposta de l'Agència Catalana del Consum als diversos escrits de denúncia presentats contra diverses empreses del grup Volkswagen per una suposada vulneració dels seus drets d'informació sobre el nivell de les emissions dels vehicles dièsel adquirits. En totes aquestes queixes, i d'acord amb el Codi de consum de Catalunya, el Síndic va recordar a l'Agència Catalana del Consum que les administracions competents han d'iniciar d'ofici els procediments administratius adequats per evitar la vulneració de la normativa, i han de comunicar a la persona denunciant l'inici d'ofici de les actuacions pertinents i indicar-li els possibles efectes de la denúncia i la seva posició jurídica respecte a les presumptes infraccions.

Q 03782/2017

Una persona es va adreçar al Síndic perquè, tot i els mesos transcorreguts, no havia rebut cap resolució a la seva reclamació de consum relativa a un matalàs que havia adquirit. Segons el promotor de la queixa, l'Agència Catalana de Consum únicament li havia comunicat el trasllat de l'assumpte a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del Prat de Llobregat. Arran de la investigació iniciada pel Síndic, l'Ajuntament del Prat de Llobregat va detectar una incidència en la integració de la documentació electrònica enviada per l'Agència en el sistema informàtic municipal i, en un breu termini de temps, va finalitzar el procediment de mediació de consum iniciat.

25. EXCESSOS DE FACTURACIÓ. SUPÒSITS DE FUITES O INCIDÈNCIES DEL COMPTADOR

Són diverses les queixes plantejades en aquesta institució en què es posa de manifest un problema d'excés de facturació del servei de subministrament d'aigua que, generalment, està provocat per una fuita d'aigua a les instal·lacions interiors, per un funcionament incorrecte del comptador o per altres circumstàncies que no es poden acreditar.

Generalment, els abonats tenen coneixement que hi ha una avaria quan reben la factura, ja que l'import a pagar és més elevat que l'habitual. En aquesta factura s'inclouen diversos conceptes com ara el servei de subministrament d'aigua, el cànon de l'aigua i el servei de clavegueram. El Síndic recorda que cal que les empreses subministradores avisin immediatament els consumidors quan detectin situacions d'excessos, fuites o anomalies de consum, de manera que els abonats puguin adoptar les mesures que corresponguin al més aviat possible.

Aquesta institució ha destacat que en els casos de fuita una detecció i una reparació ràpides no solament tenen una incidència en l'import que l'usuari haurà de pagar per l'aigua consumida fortuïtament, en tant que és el responsable del manteniment i la conservació de les instal·lacions interiors, sinó també des de la perspectiva d'estalvi de l'aigua.

El disseny, el càlcul i l'aplicació de l'estructura tarifària de subministrament d'aigua són competència municipal i, habitualment, els municipis fixen una estructura tarifària progressiva que penalitza amb un preu superior el consum més elevat. Aquesta regulació és coherent amb la finalitat d'afavorir l'estalvi d'aigua i traslladar els costos íntegrament al consumidor, en la línia establerta per la Directiva marc de l'aigua.

Tanmateix, si el consum elevat no és voluntari, sinó que és fruit d'una fuita fortuïta a la xarxa individual de l'usuari, la penalització del consum amb un preu superior perd sentit.

Pel que fa al servei de subministrament d'ús domèstic, són diversos els municipis que tenen regulada una tarifació excepcional per als supòsits en què l'aigua consumida ha estat conseqüència d'una fuita fortuïta reparada diligentment quan l'usuari n'ha tingut coneixement, però encara no tots. Per això, el Síndic insisteix que cal que cada ajuntament titular del servei de subministrament d'aigua ho reguli.

Pel que fa al cànon de l'aigua, d'acord amb la previsió establerta en l'article 69.7 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües a Catalunya (en endavant, TRLMAC), perquè no s'apliqui la progressivitat de la tarifa del cànon de l'aigua pel volum d'aigua imputable a fuita, l'entitat subministradora ha d'optar per donar un tractament excepcional al volum d'aigua que excedeixi el consum habitual de l'habitatge. Per tant, és important que els municipis regulin els casos de fuita adequadament perquè l'entitat subministradora pugui facturar el volum d'aigua imputable a fuita d'una manera excepcional que també permeti l'aplicació de la reducció del cost del cànon.

Cal que les entitats subministradors d'aigua avisin immediatament els usuaris quan detectin excessos de consum

D'altra banda, amb relació al subministrament d'aigua d'ús industrial, no és tan habitual que els municipis tinguin regulada una tarifa especial per als supòsits de fuita. S'ha de destacar, però, i pel que fa al cànon de l'aigua, que el TRLMAC també estableix en l'article 72.2 l'aplicació d'un coeficient reductor a la tarifa establerta per al tipus de gravamen específic sobre el volum d'aigua que excedeixi el consum habitual de l'establiment.

D'acord amb l'article 70 del TRLMAC, en els supòsits d'usos industrials i assimilables de l'aigua, el tipus

corresponent del cànon d'aigua resulta de la suma d'un tipus de gravamen general, corresponent a l'ús, i un tipus de gravamen específic, corresponent a la contaminació. Així doncs, atès que l'aigua imputable a una fuga és consumida abans de ser usada, s'entén que el legislador va optar per aplicar un coeficient reductor sobre el tipus de gravamen específic.

Tot i que hi ha municipis que no apliquen la progressivitat en la tarifa per al subministrament d'aigua d'ús industrial, per a l'establiment de la quantia d'aquesta tarifa s'ha considerat l'ús a què es destinaria l'aigua i, si s'ha produït una fuga, l'aigua consumida fruit de l'avaría no ha arribat a ser usada. Per això, a parer del Síndic, és igualment necessari que les entitats municipals regulin una tarifa de subministrament d'aigua d'ús industrial excepcional per als supòsits de fuga.

En síntesi, el Síndic considera que no es tracta de deixar d'atendre l'obligació de facturar els consums d'aigua quan s'hagin produït fugues fortuïtes, sinó de modular l'import que s'ha d'assumir, atès que per una causa no atribuïble a la negligència de l'usuari s'ha perdut aquella aigua.

S'han regular tarifes especials per a supòsits de fuga fortuïta

Un altre servei que generalment es factura juntament amb el servei de subministrament d'aigua és el servei de clavegueram. Generalment, per calcular el cost que ha d'assumir l'abonat es té en compte el volum d'aigua consumida. En una de les queixes rebudes d'un usuari d'aigua d'ús industrial, s'ha posat de manifest que la tarifa establerta per al servei de clavegueram per a un usuari industrial és més del triple que la tarifa d'un usuari d'ús domèstic. El Síndic entén

que l'aigua consumida i evacuada imputable a una fuga no ha tingut un ús industrial, en tant que l'aigua no ha estat usada ni tractada per l'usuari que l'havia contractat. Per això, considera que l'Ajuntament també hauria de regular una tarifa de clavegueram especial per als supòsits de fuga fortuïta.

Amb caràcter general, els comptadors d'aigua s'han de col·locar a l'immoble al qual serveixen. Ara bé, hi ha situacions excepcionals en les quals se situen a una distància considerable de l'habitatge. En aquests casos, el Síndic considera que no es pot responsabilitzar el propietari de l'immoble de l'estat, el manteniment o la reparació d'una canonada que se situa sota la via pública, ja que els particulars no tenen cap potestat d'incidir sobre la utilització d'aquell domini i aquesta facultat correspon al titular.

Finalment, aquest any també s'han rebut queixes sobre excessos de consum per incidències en el funcionament del comptador. En aquests casos, el Síndic recorda que si es discrepa de l'actuació dels tècnics de la companyia sobre el funcionament del comptador i es considera que la incidència en l'excés de consum pot ser conseqüència d'un funcionament anormal, es pot sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura a les oficines de gestió empresarial.

Perquè es faci la verificació del comptador, s'han de pagar les taxes establertes, que seran retornades al client en cas que es comprovi una errada en l'aparell mesurador que perjudiqui el consumidor, cas en què l'empresa subministradora també ha d'efectuar les refacturacions corresponents. El Síndic informa els interessats que el resultat de la verificació és el que determina si el consum facturat és correcte o no, i aquesta institució no pot fer ni qüestionar aquesta valoració tècnica.

Q 04434/2017

En aquest cas, es plantejava el desacord amb unes factures d'aigua en què el volum tingut en compte havia estat conseqüència d'una fuga. A partir de l'1 de gener de 2017, l'Ajuntament havia establert unes tarifes progressives i no havia considerat la regulació per als supòsits de fuga.

Arran d'aquesta queixa, el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament i aquest va modificar l'ordenança reguladora de la taxa de l'aigua, en el sentit de no aplicar el tercer tram als consums d'aigua que haguessin estat conseqüència d'una fuga. Com que la normativa era beneficiosa per a l'usuari del servei, aquesta modificació es va establir amb caràcter retroactiu a l'1 de gener de 2017 i, en conseqüència, es van revisar les factures objecte de la queixa.

Q 05268/2017

Un usuari d'aigua d'ús industrial exposa el desacord amb unes factures d'aigua d'import molt elevat, atès que el volum facturat havia estat conseqüència d'una avaria. Informa que va intentar negociar amb la companyia per obtenir una rebaixa dels imports de les factures afectades, amb resultat infructuós.

La normativa municipal no preveu cap bonificació per al servei de subministrament d'aigua i clavegueram d'ús industrial per a supòsits de fuga fortuïta. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que regulés una tarifa especial de subministrament d'aigua i de clavegueram per als casos en què no s'ha arribat a fer un ús industrial de l'aigua, sinó que l'excés d'aigua consumida havia estat a causa d'una fuga no atribuïble a negligència de l'usuari, i que estudiés la possibilitat d'aplicar una reducció de l'import de les factures objecte de la queixa.

D'altra banda, el Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que revisi la repercussió del cànon de l'aigua en les factures objecte de la queixa, i que si ha quedat degudament acreditada la fuga com un fet fortuït, s'emeti una nova liquidació en la qual s'apliqui el coeficient establert en l'article 72.2 del TRLMAC a la tarifa del cànon de l'aigua sobre el volum d'aigua imputable a fuga.

Q 03185/2017

La promotora de la queixa plantejava el desacord amb la factura trimestral d'aigua d'un habitatge, que ascendia a un import de 6.422,14 euros, ja que en aquell període la casa havia estat deshabitada i el consum habitual no passava dels 90 euros. La companyia d'aigua havia fet verificacions a la instal·lació i la interessada havia sol·licitat la verificació oficial del comptador. La conclusió del dictamen va ser que el comptador no havia registrat tot el volum d'aigua que hi circulava.

Atès el resultat de la verificació del comptador, i tenint en compte que en les visites dutes a terme per l'inspector no es va trobar cap causa de l'excés de consum imputable a la companyia d'aigües, es va considerar que el consum registrat era compatible amb una fuga interior.

Així, amb la voluntat de trobar una solució a la reclamació, l'empresa va plantejar, en síntesi, la proposta d'aplicar el procediment de bonificació com si es tractés d'una fuga interna i emetre una factura substitutiva de l'anterior. També es va oferir a la interessada la possibilitat de pagar de manera fraccionada la nova factura.

En vista de la proposta formulada per l'empresa, el Síndic va donar per closes les actuacions, tenint en compte que el Síndic no pot ignorar el sentit de la verificació oficial del comptador.

26. LES RELACIONS AMB LES EMPRESSES PRIVADES QUE GESTIONEN SERVEIS PÚBLICS

El Síndic de Greuges té la funció de protegir i de defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i l'Estatut d'autonomia. Amb aquesta finalitat, supervisa, a més de l'Administració de la Generalitat i la dels ens locals, les empreses privades que gestionen serveis públics o que acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta.

Es poden definir aquests serveis com a activitats que les autoritats públiques consideren d'interès general per la seva rellevància i que estan sotmeses a obligacions específiques de servei públic i de servei universal perquè, en tot cas, hi ha una responsabilitat pública en garantia de l'interès general.

De serveis d'interès general, se'n poden trobar de dos tipus: d'una banda, hi ha els estrictament econòmics, que consisteixen en una dació de béns o serveis al mercat, com ara els serveis postals, l'energia, les telecomunicacions, la banca i els serveis funeraris; i, de l'altra, els no econòmics, en què predomina una finalitat cívica o social per damunt de la lucrativa. Podrien figurar dins d'aquesta categoria els serveis educatius, sanitaris, de seguretat social, d'habitatge social i de seguretat privada.

No obstant l'anterior, el fet que el Síndic supervisi l'activitat d'empreses privades quan estigui qualificada com a servei d'interès general no significa que hagi de supervisar tota l'activitat i totes les relacions d'aquestes empreses amb els seus clients. La intervenció supervisora del Síndic es limita a les decisions i les actuacions privades que suposin l'exercici de poder i perjudiquin els drets dels ciutadans. És per això que l'actuació s'orienta a corregir situacions de desequilibri entre les parts i, en general, a facilitar la identificació de les insatisfaccions en la prestació dels serveis i la diagnosi dels problemes.

La supervisió de les empreses per part del Síndic es produeix pel que fa a l'exercici de funcions públiques per part de privats com

a gestió indirecta de serveis públics d'interès general, com ara accés i suspensió de subministraments, compliment d'obligacions, principis d'igualtat, qualitat, interdicció d'arbitrarietat i proporcionalitat, i és a partir de la col·laboració amb les companyies prestadores dels serveis que es pot arribar a la millora en la prestació del servei i en la protecció dels drets dels usuaris.

L'actuació supervisora del Síndic es limita a decisions i actuacions que suposin l'exercici de poder i perjudiquin els drets dels ciutadans

El Síndic considera que alguns serveis que ofereixen les companyies d'assegurances i les entitats financeres (com ara targetes de crèdit/dèbit), pel seu caràcter d'ús universal, també poden afectar drets i, per tant, el Síndic hauria d'actuar en aquests àmbits, atès que es tracta de serveis de les entitats financeres i d'assegurances, no de les entitats en si.

Actualment, en virtut d'acords, el Síndic manté una col·laboració amb companyies del sector de les energètiques, de telecomunicacions, de transports, d'abastament d'aigua i funeràries. Recentment, el Síndic ha iniciat la col·laboració amb companyies de seguretat privada, atès que assumeixen tasques i funcions originàriament assignades a l'Administració pública.

Pel que fa a les queixes rebudes en relació amb les empreses de subministrament a la llar, d'una banda, hi ha els problemes derivats de la facturació girada i, d'altra banda, la contractació de serveis no sol·licitats pels clients.

En l'expedient de queixa 07671/2017, el client presentava reclamació contra Gas Natural per l'emissió d'unes factures que no preveïen la tarifa contractada. Després de la intervenció del Síndic, la companyia va esmenar el període de facturació afectat i va retornar l'import satisfet de més a l'interessat.

Dels problemes derivats de la facturació de productes i serveis no contractats, la queixa 08417/2017 n'és un exemple. En aquesta ocasió, el client presentava reclamació contra Endesa perquè, tot i haver sol·licitat la baixa d'un servei de manteniment associat al contracte de subministrament de gas, la companyia continuava girant-li facturació.

El Síndic va comunicar a la companyia la situació descrita. Endesa va atendre la reclamació, va efectuar la baixa de manera retroactiva i va retornar els imports facturats de manera indeguda.

L'abastament d'aigua és competència municipal, malgrat que molts municipis tenen derivada la gestió del servei a una empresa externa. La dificultat en l'atenció de queixes derivades de l'abastament d'aigua rau en la disparitat de la normativa, atès que cada municipi té la seva.

Dins de l'àmbit de l'abastament domiciliari d'aigua, cal destacar la queixa 08683/2017. L'objecte de queixa feia referència a la manca d'atenció d'una sol·licitud d'alta per part de la companyia gestora del servei.

El Síndic va contactar directament amb el Defensor del Client d'Aigües de Barcelona, a qui va traslladar la reclamació efectuada. El mateix dia a la tarda la interessada ja disposava de l'alta del servei d'abastament domiciliari d'aigua al seu domicili, extrem que posa en relleu l'elevat grau d'agilitat i de coordinació en la gestió i la tramitació de reclamacions entre el Síndic i les empreses.

La facturació i la contractació de productes no sol·licitats pels clients són el gran gruix de queixes que rep la institució

Pel que fa a l'abastament d'aigua també s'han rebut queixes relatives a la disconformitat amb la facturació. En la queixa 07712/2017, la usuària presentava una reclamació contra la companyia Agbar

perquè se li reclamava un import elevat com a conseqüència d'un consum que havien fet els llogaters d'un habitatge de la seva propietat.

La interessada estava disposada a satisfer els imports per consum i impostos a partir de la data en què, per sentència judicial de desnonament, va poder disposar de l'habitatge, però no el consum anterior.

Tot i que Agbar reclamava els imports deguts a la persona que havia presentat la queixa, perquè era la titular del contracte d'abastament d'aigua, va entendre que aquesta no havia fet el consum perquè no podia accedir a l'habitatge, atès que el tenia llogat. Per aquest motiu, va anul·lar la facturació pendent i va mantenir l'alta del contracte d'accés domiciliari d'aigua.

Els problemes recurrents en el camp de les telecomunicacions continuen sent: (1) les portabilitats de serveis entre companyies, (2) facturació indeguda per serveis no contractats o no prestats i (3) la retirada del cablejat de façana de finques.

La queixa 08399/2017 mostra la problemàtica sorgida arran de la petició de portabilitat d'un servei a una altra companyia. El client havia sol·licitat a Orange en diverses ocasions la portabilitat del servei de telefonia mòbil. Tot i les seves peticions de portabilitat, Orange sempre responia que l'operadora donant, en aquest cas, Vodafone, no accedia a la petició. Aquest fet està prohibit per la normativa de telecomunicacions.

El Síndic va demanar informació a Vodafone sobre els motius que fonamentaven la manca d'atenció a una petició de portabilitat. La companyia va informar que les dades de la persona sol·licitant no corresponien a cap client titular del servei.

Aleshores, es va informar la persona interessada que qui havia de sol·licitar la portabilitat del servei era el titular. Posteriorment, Vodafone va comunicar a la institució que la portabilitat del servei indicat ja s'havia efectuat sense cap tipus de problema. Aquest extrem mostrava que la petició de portabilitat, després de la intervenció d'aquesta institució, s'havia

efectuat correctament, amb les dades inherents al titular legítim.

**Els municipis són els
ens competents per
regular l'abastament
domiciliari d'aigua i la
normativa pot diferir**

En la queixa 08781/2017 hi ha un problema relatiu a la disconformitat amb la facturació girada. La persona que formulava la queixa indicava que Jazztel li girava facturació, malgrat no haver prestat els serveis prèviament contractats.

El Síndic va contactar directament amb la companyia, va exposar el problema manifestat i va demanar l'anul·lació del deute associat. Jazztel va atendre el

requeriment de la institució i va emetre un abonament que va servir per anul·lar el deute generat.

Finalment, la disconformitat amb la instal·lació de cablejat, ja sigui de fil de coure o de fibra òptica, també és una queixa recurrent. En l'expedient 5106/2017 la interessada reclamava que la companyia Movistar retirés el cablejat instal·lat a la teulada de la seva finca.

Preguntada per aquesta qüestió, Movistar va informar que estava en espera de disposar dels permisos de l'ajuntament per fer les obres, les quals consistien a retirar el cablejat de fibra òptica de la teulada i poder adequar la instal·lació a la nova xarxa de comunicacions. Recentment, la companyia ha rebut l'autorització de l'ajuntament per poder fer les obres i, en conseqüència, atendre la petició de la persona interessada.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00005/2017
En tramitació

Seguiment de l'*Informe sobre autopistes: aspectes rellevants per als usuaris*, d'octubre de 2015

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per fer el seguiment dels suggeriments i les recomanacions de l'*Informe sobre autopistes: aspectes rellevants per als usuaris*, presentat al Parlament de Catalunya el mes d'octubre de 2015.

Per poder fer aquest seguiment, el Síndic ha demanat a la Direcció General de Transports i Mobilitat i al Servei Català de Trànsit que l'informin sobre l'estat dels treballs per a l'aprovació d'un protocol per als casos de desviament de vehicles per l'autopista, sobre les actuacions dutes a terme per garantir la informació als usuaris en els accessos a les autopistes i sobre l'estat dels treballs per a l'actualització dels reglaments de serveis de les autopistes.

AO 00006/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als talls de subministrament que van afectar diversos municipis el desembre de 2016 i el gener de 2017

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar els talls de subministrament que van afectar diversos municipis els mesos de desembre de 2016 i gener de 2017. En concret, els municipis afectats van ser Horta de Sant Joan, Arnes, Flix, Torregrossa, Olot, Prades, Capafonts, la Febró, Ulldemolins i Vilanova de Prades.

La Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial ha informat, municipi per municipi, de les afectacions de què tenia constància i de les actuacions que van dur a terme tant l'Administració com les distribuïdores.

AO 00017/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'anàlisi del règim de caducitat i bescanvi de la targeta T-10 de l'Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona

En data 28 de desembre de 2016 es va publicar en el DOGC l'anunci de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) sobre les tarifes que havien de regir a partir de l'1 de gener de 2017 en el sistema de transport públic col·lectiu en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona.

Aquest anunci determinava que els títols adquirits l'any 2016 serien vàlids fins al 28 de febrer de 2017, i les targetes T-Trimestre, T-Jove, T-Trimestre FM/FN, T-Jove FM/FN i T-FM/FN 70/90 fins al 31 de març de 2017. De l'anunci també se'n desprenia que la targeta T-10 no variava de preu respecte del de 2016, però el Síndic ha rebut diverses queixes d'usuaris que exposen la seva disconformitat amb el fet que, tot i mantenir-se l'import del títol, no es pot fer el bescanvi de les targetes T-10 a partir del 28 de febrer de 2017.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va recomanar a l'Autoritat del Transport Metropolità que adoptés les mesures adients perquè la persona usuària pogués bescanviar la targeta T-10 caducada per una altra targeta T-10 vigent i amb el mateix nombre de viatges, sense cap cost, almenys fins l'últim dia de l'any 2017, i que aquesta mesura s'adoptés cada any a partir d'aleshores, si esqueia abonant la diferència en cas que hi hagués hagut una modificació en el preu del títol.

L'Autoritat del Transport Metropolità ha informat que per a l'any 2017, atesa la congelació de les tarifes de l'any 2016, es podran validar els títols (targetes T-10 adquirides durant l'any 2016) fins al 31 de desembre de 2017.

AO 00086/2017
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de les administracions i empreses en relació amb els talls de llum ocorreguts el mes de març de 2017 a diversos municipis de les comarques de Lleida

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques i les empreses privades implicades en les interrupcions del subministrament d'electricitat que van afectar diversos municipis de les comarques de Lleida els dies 25 i 26 de març de 2017.

La matinada del dissabte 25 de març de 2017 diversos municipis de les comarques del Pallars Jussà, l'Alt Urgell, la Noguera, el Solsonès, les Garrigues, el Segrià, l'Urgell i la Segarra van patir una nevada primaveral que va afectar especialment les xarxes de distribució del subministrament elèctric, de manera que nombroses persones i empreses es van quedar sense aquest servei bàsic durant diverses hores.

El Departament d'Empresa i Coneixement ha informat que ha incoat un expedient sancionador contra l'empresa distribuïdora Endesa Distribución Eléctrica SLU per aquest assumpte.

AO 00089/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici per analitzar la manca de cobertura mòbil i internet al municipi de Borredà

Segons ha sabut el Síndic, el dia 24 de març de 2017, el municipi de Borredà va deixar de tenir accés a cobertura de la xarxa mòbil i a internet. Aquest problema, que també afecta els municipis de Sant Jaume de Frontanyà, les Lloses i Alpens, no és un fet puntual, ja que fa més de dotze anys que les incidències són constants.

L'empresa Telefónica de España, SA, va informar que el servei va quedar restablert el 30 de març a les 16 hores, i que l'afectació en el subministrament elèctric havia estat causada per una tempesta que va afectar una antena que dona cobertura mòbil de Movistar.

AO 00159/2017
En tramitació

Actuació d'ofici referent a la vaga a Transports Metropolitans de Barcelona

El juliol de 2017 el Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar la vaga a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), concretament pel que fa a les jornades de vaga que es produïen al servei de metro tots els dilluns laborables des del mes d'abril, arran d'un conflicte laboral iniciat feia més d'un any.

El Síndic va considerar necessari conèixer la posició de TMB en aquest llarg conflicte, com a empresa pública que presta un servei d'interès general. També, va considerar necessari conèixer la posició de la Generalitat de Catalunya, que potser hauria d'implicar-se en la cerca d'una solució al conflicte.

AO 00168/2017
En tramitació

Situació de desemparament dels passatgers d'un vol de la companyia Vueling amb destinació Madeira que no van poder arribar-hi

El Síndic ha tingut coneixement de la situació de desemparament en què es van trobar els passatgers del vol de la companyia aèria Vueling que va sortir el 25 de juliol de 2017 de l'aeroport de Barcelona amb destinació Madeira i que no va poder aterrar a l'aeroport de Funchal a causa de les condicions meteorològiques. L'avió va aterrar a Tenerife, on els passatgers afectats van ser allotjats a un hotel, en espera que la companyia aèria els garantís la continuïtat del seu viatge i l'arribada al seu lloc de destí. Això no obstant, 24 hores després d'haver sortit de l'aeroport de Barcelona, els passatgers encara es trobaven a l'aeroport de Tenerife, sense haver rebut la necessària informació i assistència per part de la companyia Vueling.

Davant la situació de desinformació i desprotecció amb què es van trobar aquests passatgers, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, en el marc de la qual va demanar la intervenció de l'Agència Catalana del Consum i va demanar informació a la companyia Vueling. També va sol·licitar la intervenció del Defensor del Poble d'Espanya i del Diputat del Comú de Canàries.

AO 00169/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'accident ferroviari ocorregut a l'estació de França el 28 de juliol de 2017

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques i de les empreses afectades en relació amb l'accident ferroviari ocorregut a l'estació de França el 28 de juliol de 2017, en què una cinquantena de persones van resultar ferides quan un tren va entrar a l'estació i va impactar contra el topall final de la via.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic es va adreçar a la Direcció General de Transports i Mobilitat, a Rodalies de Catalunya-Renfe, a ADIF i a la Direcció General de Protecció Civil per demanar informació sobre les causes de l'accident i sobre les actuacions que s'havien dut a terme -o es preveia endegar- per garantir els drets de les persones usuàries afectades a l'assistència, la seguretat i la qualitat del servei.

La Direcció General de Transports i Mobilitat va informar que l'accident estava sent investigat per Renfe, la qual comunicaria els resultats al Ministeri de Foment. També va informar de les actuacions que es van dur a terme amb les persones accidentades.

AO 00194/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al tall de subministrament elèctric a una finca del barri del Raval de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb el tall de subministrament elèctric que va patir una finca del barri del Raval de Barcelona. En aquesta finca hi viuen unes vint-i-quatre famílies, entre les quals hi ha gent gran, menors i persones amb malalties cròniques que necessiten accés al subministrament elèctric.

El Síndic es va posar en contacte amb Endesa Distribución i amb l'Ajuntament de Barcelona. Endesa Distribución va informar que la suspensió del subministrament es va efectuar a causa de l'estat de perillositat de la instal·lació d'enllaç, i que va ser comunicada a l'Administració competent, en aquest cas la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial. A banda d'això, ni els serveis comuns ni cap dels habitatges de la finca disposaven de contracte de subministrament d'energia elèctrica, la qual cosa és un altre motiu de suspensió immediat, segons preveu l'article 87 del Reial decret 1955/2000.

L'Ajuntament ha respost que el Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona va adquirir la finca per garantir la continuïtat dels llogaters que hi vivien i per incrementar el parc d'habitatges assequibles. Després del tall de subministrament, el Patronat es va fer càrrec de la nova instal·lació elèctrica de l'edifici.

AO 00237/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre la participació en els projectes ASSIST i ERSC, relatius a la vulnerabilitat energètica dels consumidors a la Unió Europea

El Síndic ha rebut la demanda de participació en dos projectes: el projecte ASSIST, que proposa desenvolupar i posar en valor un perfil professional d'assessor energètic domèstic que doni informació i ofereixi suport a consumidors vulnerables, i en el marc del qual s'ha demanat al Síndic que respongui una enquesta sobre la valoració del perfil professional esmentat; i el projecte ERSCjustenergy, l'objectiu del qual és esbrinar si la resolució alternativa de conflictes (ADR) resulta en una justícia més accessible per als consumidors vulnerables. En el marc d'aquest projecte, s'ha demanat al Síndic que respongui una enquesta sobre la situació del mercat elèctric a Catalunya i els actors i les polítiques rellevants per afrontar la pobresa o vulnerabilitat energètica.

Per tal de preparar una resposta adequada a les demandes de participació en aquests projectes europeus, s'ha obert una actuació d'ofici.

AO 00241/2017
Finalitzada

Anàlisi i valoració del Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, regulador del consumidor vulnerable i el bo social, des de la perspectiva dels drets dels consumidors vulnerables de l'energia

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar i valorar el Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, regulador del consumidor vulnerable i el bo social, des de la perspectiva dels drets dels consumidors vulnerables de l'energia.

En el BOE núm. 242, de 7 d'octubre de 2017, es va publicar el Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica. El Reial decret 897/2017 defineix la figura del consumidor vulnerable i, amb caràcter general, l'associa a uns determinats llindars de renda en funció del nombre de persones de la unitat familiar, a banda d'incloure altres col·lectius com les famílies nombroses, les persones consumidores pensionistes de la Seguretat Social per jubilació o incapacitat permanent o les víctimes de violència de gènere o terrorisme. Aquesta definició del consumidor vulnerable fa que s'estableixin subdefinicions que inclouen els consumidors vulnerables especials, els severs i els que es troben en risc d'exclusió social.

Una lectura inicial del contingut del Reial decret 897/2017 posa en relleu una evident complexitat de gestió, tant pel que fa al bo social com a la suspensió del subministrament, tenint en compte que es tracta de procediments i actuacions que hauran de ser impulsats per persones vulnerables i que impliquen administracions de diversos nivells i competències.

En vista d'aquesta informació, el Síndic s'ha adreçat a l'Agència Catalana del Consum i al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies perquè l'informin de les actuacions que està previst dur a terme en relació amb els drets de les persones afectades pel Reial decret 897/2017.

De l'anàlisi d'aquest reial decret, n'ha sorgit un document de propostes amb mesures de protecció del consumidor vulnerable que ha estat enviat al Defensor del Poble.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**

27. DESPROPORCIÓ EN L'ACTUACIÓ DELS COSSOS I LES FORCES SEGURETAT DE L'ESTAT L'1 D'OCTUBRE

El Síndic ha rebut diverses queixes al voltant de la jornada de l'1 d'octubre, la major part de les quals fan referència a aspectes de seguretat ciutadana. Aquestes queixes, juntament amb la informació difosa per diversos canals, va motivar l'obertura d'una actuació d'ofici sobre aspectes relatius a l'actuació dels cossos i les forces de seguretat (AO 00208/2017).

La interlocutòria de 27 de setembre de 2017 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) ordenava un seguit de mesures per impedir la celebració del referèndum convocat per la Llei 19/2017, llei inicialment suspesa pel Tribunal Constitucional (TC) i finalment anul·lada. Per fer-ho, el TSJC ordenava impedir l'obertura de col·legis, tancar els que estiguessin oberts i requisar el material electoral que s'hi pogués trobar. Assenyalava que això s'havia de fer "sense afectar la normal convivència ciutadana" i demanava a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, la Policia Nacional i la Guàrdia Civil que actuessin conjuntament per fer efectiu aquest manament.

En el context de la jornada del dia 1 d'octubre, els cossos i les forces de seguretat havien de ponderar, d'una banda, els drets individuals de llibertat d'expressió, manifestació, reunió, etc.; i, de l'altra, l'execució d'un manament judicial per impedir un referèndum suspès pel TC. En aquesta ponderació, el Síndic de Greuges entén que haurien de prevaler els drets individuals (sempre que s'exerceixin de manera pacífica) i que caldria deixar per a un moment ulterior el desenvolupament, si escau, de les seves conseqüències penals.

La major part de queixes rebudes a la institució els dies 1 i 2 d'octubre estaven motivades per intervencions de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil envers ciutadans que esperaven pacíficament davant els punts de votació, i també per les actuacions violentes a l'hora d'entrar-hi i decomissar el material electoral –amb ferits de

gravetat– i per les consegüents destrosses causades.

En aquests casos, el Síndic ha donat curs a cadascuna de les queixes individuals rebudes i, alhora, s'han acumulat a l'actuació d'ofici esmentada per poder estudiar la possible manca de proporcionalitat i la consegüent vulneració de drets individuals i les llibertats públiques a causa de les actuacions dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat que van intervenir aquell dia.

El Síndic investiga possibles abusos policials en el marc de la jornada de l'1-O

A partir de la informació rebuda, el Síndic ha volgut analitzar si s'han comès actuacions excessives i desproporcionades en l'execució d'aquell manament, en particular:

- Investigar la possible desproporció en l'ús de la força per part d'agents de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil. El Síndic ha demanat quin comandament va ordenar les càrregues i quines ordres concretes tenien els agents, atès que el manament judicial d'aturar el referèndum tenia un caràcter força genèric.
- Investigar també l'ús de pilotes de goma per part de la Policia Nacional. Hi va haver dues persones ferides per pilota de goma (a l'ull i a la cama), la primera de les quals va haver de ser intervinguda quirúrgicament i ha perdut la visió. En aquest punt, cal recordar que el Departament d'Interior de la Generalitat va prohibir al Cos de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra la utilització d'aquest mitjà no letal l'abril de 2014. A més, el Síndic n'havia estat demanant la moratòria des del 2012. Per tant, el Síndic de Greuges en rebutja frontalment l'ús pels cossos i les forces de seguretat en qualsevol circumstància.
- Investigar si la Policia Nacional i la Guàrdia Civil van acreditar adequadament l'ordre judicial per fer les entrades i els escorcolls. Així mateix, valorar si els desperfectes ocasionats als centres

educatius i altres establiments públics van ser els mínims indispensables.

- Investigar el decomís de béns particulars en el decurs de les entrades i els escorcolls policials, incloent-hi, a tall d'exemple, l'ordenador personal, tauleta i telèfon mòbil d'una consellera. Cal valorar si aquest decomís de béns sobrepassava el manament judicial de “requisar tot el material relacionat amb el referèndum”.

- Finalment, analitzar el paper desenvolupat per la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra i també la distribució de competències entre els diferents cossos de seguretat, d'acord amb les previsions constitucionals.

El Síndic de Greuges ha traslladat aquestes actuacions al Defensor del Poble, al ministre de l'Interior i a la Delegació del Govern. Així mateix, les ha posat en coneixement del comissari europeu de Drets Humans, la defensora del poble europea, l'Alt Comissionat de l'ONU per als Drets Humans i el president de l'Institut Internacional de l'Ombudsman.

L'exercici de la coerció policial s'ha de ponderar amb la plena vigència de drets fonamentals com ara el de la llibertat d'expressió

En aquests moments s'està en espera de rebre la resposta de les diferents administracions. A hores d'ara només ha contestat el Defensor del Poble, que ha indicat que el Jutjat d'Instrucció núm. 7 de Barcelona està investigant aquests fets i que és competència del Defensor del Poble

qualsevol queixa amb relació a aquest assumpte, organisme que ja havia rebut cinc queixes durant la primera quinzena del mes d'octubre.

Efectivament, el Jutjat d'Instrucció núm. 7 de Barcelona ja tramita més de dues-centes denúncies per lesions provocades per aquests cossos policials el dia 1 d'octubre. Una desena de jutjats d'altres localitats catalanes també estan tramitant denúncies similars.

També es va tenir coneixement de la iniciativa del Govern de la Generalitat de crear una comissió d'investigació sobre la violència policial d'aquell dia, malgrat que aquest òrgan va quedar anul·lat arran de l'aplicació de l'article 155 CE.

Per la seva banda, el Servei Català de la Salut, davant certes informacions que pretenien minimitzar les xifres oficials sobre el nombre de víctimes, va publicar un informe en què es donava compte del nombre de persones (més d'un miler) ateses per regió sanitària i classificació diagnòstica. Així mateix, el Consell de Col·legis de Metges de Catalunya va emetre un comunicat en què afirmava que no es podia posar en dubte la professionalitat i independència dels metges a l'hora de certificar els ferits el dia de la votació perquè actuen sota un codi deontològic per atendre i diagnosticar els pacients.

La Universitat de Barcelona-Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans ha tramès un informe relatiu a les situacions de violència institucional viscudes en el decurs de la jornada del dia 1 d'octubre. En l'informe, hi ha una descripció de les intervencions policials efectuades en 41 dels col·legis electorals amb els vídeos corresponents. A banda d'aquestes 41 intervencions s'aporten 33 casos individuals registrats al fitxer SIREGOVI.



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic investigarà l'ús de pilotes de goma per part dels cossos policials
#CatalanReferendum...

19:51 pm · 1 oct. 2017

60 RETUITS 69 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El @CommissionerHR ha comunicat al síndic que ha demanat que s'investiguin les càrregues policials de l'1-O
<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4753> ...

13:20 pm · 9 oct. 2017

11 RETUITS 16 AGRADAMENTS

Q 08155/2017 i una vuitantena de queixes més

La persona interessada es queixa de la brutalitat policial durant la jornada de l'1 d'octubre. En aquesta queixa i d'altres de similars, el Síndic ha volgut analitzar si hi ha hagut actuacions excessives i desproporcionades per part de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil i ha iniciat les investigacions ressenyades més amunt.

Així mateix, ha traslladat aquestes investigacions al Defensor del Poble, al ministre de l'Interior i a la Delegació del Govern. També les ha posat en coneixement del comissari europeu de Drets Humans, la defensora del poble europea, l'Alt Comissionat de l'ONU per als Drets Humans i el president de l'Institut Internacional de l'Ombudsman.

28. PRESUMPTES MALTRACTAMENTS EN L'ENTORN PENITENCIARI

La interdicció de la tortura i de les penes o tractes inhumans o degradants està recollida en l'article 5 de la Declaració universal de drets humans i en els convenis internacionals de què l'Estat és part, com ara el Pacte internacional de drets civils i polítics i el Conveni europeu per a la protecció dels drets humans i de les llibertats fonamentals.

En relació amb l'àmbit penitenciari, aquesta prohibició apareix en l'article 31 de les Regles mínimes de tractament dels reclusos, adoptades l'any 1955 per les Nacions Unides, i en l'article 37 de les Regles penitenciàries europees, adoptades per mitjà de la Recomanació (87) 3 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa.

També cal destacar que en l'ordenament jurídic espanyol, sota la més genèrica prohibició de maltractaments als interns, queda recollida en l'article 6 de la Llei orgànica 1/79, de 26 de setembre, general penitenciària, precepte que s'ha d'interpretar en relació amb l'article 15 de la Constitució i la resta d'instruments internacionals.

Segons la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans, recollida en la Sentència 120/90 del Tribunal Constitucional, per qualificar una pena o tractament en alguna de les categories de l'article 3 del Conveni de Roma, cal atènyer-se a la intensitat dels patiments infligits a una persona. De conformitat amb aquesta doctrina, les tres nocions recollides en l'article 15 de la carta magna (tortura, penes o tractes inhumans i penes o tractes degradants) són, en el seu significat jurídic, "nocions graduades de la mateixa escala", que en tots els trams comporten, siguin quines siguin les finalitats, patiments físics o psíquics il·lícits i infligits de manera vexatòria a qui els pateix, i amb la intenció de vexar i doblegar la voluntat del subjecte que els pateix.

Respecte a l'àmbit penitenciari en particular, s'ha assenyalat que per apreciar l'existència de tractaments inhumans o

degradants és necessari que comportin patiments d'una intensitat especial o provoquin una humiliació o sensació d'enviliment que arribi a un nivell determinat diferent o superior al que sol comportar aparellat el compliment de la condemna.

Cal destacar que, malgrat que el Tribunal Constitucional ha declarat que una mesura concreta no es pot considerar com a constitutiva d'un tracte inhumà o degradant per raó de l'objectiu que persegueix, això no impedeix que se la pugui considerar com a tal en virtut dels mitjans utilitzats.

En virtut de l'article 71 del Reglament penitenciari, les mesures de seguretat s'han de regir pels principis de necessitat i proporcionalitat, i sempre s'han de dur a terme amb el degut respecte a la dignitat i als drets fonamentals, especialment les mesures que es practiquin directament sobre els interns. Quan els funcionaris, en ocasió de qualsevol de les mesures de seguretat, detectin alguna anomalia regimental o qualsevol altre fet o circumstància indiciària d'una possible pertorbació de la vida normal al centre, ho han de posar immediatament en coneixement del cap de serveis, a l'efecte que s'adoptin els mitjans coercitius escaients.

L'actuació penitenciària s'ha de regir pel principi de proporcionalitat i ha de ser compatible amb el respecte als drets fonamentals

Del conjunt de queixes rebudes que fan referència als problemes per raó de compliment de la pena imposada, cal destacar-ne dos casos.

El primer dels casos fa referència a un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins que presentava múltiples equimosis que podien ser compatibles amb instruments directes de contusió o de pressió, derivades d'uns fets ocorreguts en dates recents.

L'intern, ubicat al Departament de Sancionats, va exposar que en sortir al pati un funcionari li va etzibar un cop de puny al pòmul esquerre, sense que prèviament l'hagués provocat, tot i que després d'aquests fets el va reptar a una baralla.

Segons relatava l'intern, van venir els funcionaris del grup d'intervenció especial i, un cop immobilitzat sense oposar-hi resistència, van colpejar-lo fortament en cames, braços, cap i tronc. Un cop emmanillat, el van conduir a una cel·la de contenció i el van lligar decúbit pron des del matí fins a últimes hores de la tarda. Els serveis mèdics van visitar l'intern, i li van posar grapes per tancar la ferida del cap i un analgèsic intravenós per pal·liar els efectes del dolor.

Per la seva banda, l'Administració penitenciària va informar que els funcionaris van aplicar la força mínima indispensable per reduir l'intern, atesa la seva actitud desafiant i l'estat d'oposició i de resistència a les ordres.

De l'anàlisi de la documentació disponible, se'n desprèn el següent: (1) no es podia determinar en quin moment dels fets es van produir les lesions que presentava l'intern, és a dir, si es van produir en la immobilització o es van perllongar més enllà; (2) els informes elaborats pels funcionaris no van descriure amb exactitud els fets ocorreguts, ni la forma amb què es va aplicar la força mínima indispensable i quan va finalitzar; (3) la indicació dels informes elaborats pels funcionaris determinava l'alta agressivitat que mostrava l'intern en el moment dels fets, dada sorprenent atès que estava en vaga de fam des de feia quatre dies; (4) el material comissat a l'intern no presentava desperfectes, fet que feia dubtar de l'agressivitat al·legada pels funcionaris; (5) es constata la manca de comunicació immediata de l'aplicació dels mitjans coercitius al jutge de vigilància penitenciària, tràmit que es va demorar fins que van cessar, i (6) el full assistencial mèdic no descrivia amb exactitud les lesions que presentava l'intern ni el tractament mèdic.

Amb motiu d'aquestes conclusions, es va considerar necessari fer uns suggeriments

tant al Departament de Justícia com al Departament de Salut.

Els suggeriments al Departament de Justícia van ser: (1) la instal·lació de càmeres d'enregistrament d'imatges i de so als patis del Departament de Sancionats; (2) la necessitat de millorar la redacció dels informes elaborats pels funcionaris de vigilància, amb indicació de forma minuciosa de cada una de les actuacions i defugint expressions i conceptes jurídics indeterminats; (3) la necessitat d'exhaurir les vies de diàleg i negociació amb els interns davant de situacions agitadaes, i (4) la comunicació immediata tant de l'inici com del cessament de l'aplicació dels mitjans coercitius al Jutjat de Vigilància Penitenciària, amb la finalitat que l'autoritat judicial en pugui garantir l'aplicació correcta.

Per la seva banda, al Departament de Salut es van fer els suggeriments següents: (1) la comunicació, tant al jutjat de guàrdia com al director de l'establiment penitenciari, dels casos en què els interns visitats presentin lesions, ja siguin fruit d'incidents entre interns com entre interns i funcionaris; (2) l'adaptació dels fulls d'assistència mèdica, especialment en els casos de lesions, al que estableix el Protocol d'Istanbul, i (3) indicació en l'informe mèdic de les cures practicades i la pauta mèdica.

En els supòsits de lesions, el full d'assistència mèdica s'ha d'adaptar a les exigències del Protocol d'Istanbul

Els departaments de Justícia i Salut van acceptar els suggeriments formulats, sempre que hi hagués disponibilitat econòmica per dur-los a terme i dins d'un termini raonable.

El segon dels casos també fa referència a un intern que complia condemna al Centre Penitenciari de Quatre Camins. L'intern informava que havia sofert maltractaments per part dels funcionaris del mòdul residencial 2, i també que havia pres una

substància que li havien dispensat per contrarestar els efectes d'un consum de tòxics i que l'havia deixat inconscient.

Pel que fa als maltractaments, hi havia aspectes que demanaven una atenció especial: (1) s'assenyalava que l'intern havia iniciat una baralla amb els funcionaris i, per contra, l'informe mèdic constata que la baralla havia estat entre interns; (2) l'intern presentava lesions visibles un mes després dels fets (marques al voltant de l'ull dret); (3) les greus lesions que constaven en l'informe del centre hospitalari les feien difícilment compatibles amb les actuacions dels funcionaris en el moment de la immobilització, i (4) el dia dels fets l'intern havia demanat poder fer una trucada a la institució, que va ser denegada.

La instal·lació de càmeres d'enregistrament d'imatges és una garantia per salvaguardar els drets dels interns i dels funcionaris

La informació tramesa pel Departament de Justícia constata l'arxivament de les diligències informatives, atès que no s'havia detectat cap irregularitat en l'actuació dels funcionaris susceptible de retret disciplinari. Aquesta decisió es fonamentava en el fet que, d'una banda, no hi havia càmeres d'enregistrament d'imatges al lloc dels fets i, d'altra banda, l'intern havia mostrat un comportament agressiu i violent, fet que havia provocat que el reduïssin, l'escorcollessin i el traslladessin a l'Hospital General de Granollers.

Atès que la informació facilitada per l'Administració i els fets relatats per l'intern es contradieien, es va demanar una ampliació d'informació al Departament de Justícia per concretar-ne certs aspectes.

La informació rebuda posava en relleu el següent: (1) la instructora de les diligències informatives, com que ja disposava de la declaració de l'intern feta en compareixença davant l'instructor de l'expedient disciplinari, va considerar suficients les seves manifestacions; (2) al trajecte que va del mòdul residencial 2 al mòdul de sancionats no hi ha càmeres d'enregistrament d'imatges, de manera que no hi ha cap gravació per examinar, i (3) s'adjuntava tota la documentació de l'expedient disciplinari, incloent-hi els comunicats de fets i els informes mèdics del centre penitenciari i de l'Hospital General de Granollers. També s'indicava que, amb relació als fets denunciats per l'intern, el Jutjat d'Instrucció núm. 3 de Granollers havia iniciat diligències judicials. Atès que l'objecte de la queixa estava pendent d'una resolució judicial, el Síndic va donar per finalitzades les actuacions.

No obstant això, a fi de garantir els drets i els deures tant dels interns com dels funcionaris, s'ha suggerit que: (a) el personal d'inspecció s'entrevisti sempre amb l'intern independentment de la compareixença que es faci davant l'instructor de l'expedient disciplinari i (b) que s'adoptin les mesures oportunes perquè es doti de càmeres d'enregistrament d'imatges el trajecte que va del mòdul residencial 2 al mòdul de sancionats del Centre Penitenciari Quatre Camins.

El Departament de Justícia va acceptar els suggeriments i va informar la institució que la instal·lació de càmeres al mòdul de sancionats i al trajecte entre les unitats de vida i aquest mòdul del Centre Penitenciari Quatre Camins ja havia estat aprovada, adjudicada i disposava de reserva de crèdit. Tot i que no hi havia una data exacta de començament d'aquesta actuació, abans de tres mesos ja estarien instal·lades.

29. INVESTIGACIÓ DE LA MORT DE DOS AGENTS RURALS A LLEIDA

Arran de la mort de dos agents rurals a mans d'un caçador en un vedat de caça a Aspa (Lleida), el Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar i esclarir els fets relacionats amb el tràgic succés ocorregut el dissabte 21 de gener de 2017. En aquest sentit, es va demanar informació tant a la Comandància de la Guàrdia Civil com als departaments d'Interior i d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació. D'altra banda, també es van mantenir reunions amb representants de l'Agrupació d'Agents Forestals de Catalunya.

L'actuació d'ofici constata que el reglament, que hauria de desplegar totes les qüestions relatives a les mesures de seguretat i definir les situacions en què s'hauria de determinar la necessitat de portar armes o no, i també el tipus d'armament, encara no s'ha aprovat, malgrat el temps transcorregut i haver estat una reivindicació històrica del cos. En aquest sentit, el Síndic en recomana l'aprovació amb diligència.

Cal que es doti el Cos d'Agents Rurals d'una prevenció i avaluació dels riscos laborals adequada a l'exercici de les seves funcions

Tot i que els agents rurals tenen encomanada una funció sovint coercitiva que implica situacions de risc concretes, les quals s'estan incrementant els darrers anys, no disposen d'una prevenció de riscos laborals adequada. Des de l'any 1990 fins a mitjan febrer de 2017 s'han recollit i documentat un total de 235 incidents que corresponen a agressions, desobediències i situacions de violència en general. Els agents afirmen, però, que n'hi ha hagut moltes més.

El Síndic considera que cal dotar el Cos d'Agents Rurals (CAR) d'una prevenció i una avaluació de riscos específics. També cal dotar-lo dels elements de protecció necessaris per a l'exercici de les seves

funcions i oferir la formació suficient per utilitzar-los.

Més enllà de reforçar les mesures de protecció i de seguretat del CAR, el Síndic reclama un debat més ampli sobre la situació de l'àmbit de la caça a Catalunya. Per això, recomana al Parlament català que elabori una llei de caça pròpia, d'acord amb el model normatiu i polític que prèviament s'hagi debatut i acordat.

Quant a la descoordinació detectada entre les forces de seguretat implicades, el Síndic observa que entre el CAR i els Mossos d'Esquadra no hi ha un protocol davant les inspeccions i el control sobre els permisos d'armes, tot i que sí que n'hi ha un de coordinació i de col·laboració en l'exercici de les funcions respectives.

Quant a la col·laboració amb la Guàrdia Civil, és la pròpia que presideix i regeix les relacions entre els diferents cossos de seguretat, sense que hi hagi un protocol específic sobre intercanvi d'informació en relació amb la trajectòria que experimenta la llicència d'armes concedida.

Cal que el Parlament de Catalunya elabori una llei de caça pròpia amb els debats previs que corresponguin

Amb relació a aquesta falta de coordinació, el Síndic proposa que en el marc de la pròxima Junta de Seguretat s'elabori un protocol concret i específic en matèria d'inspeccions i de controls sobre permisos d'armes que prevegi l'intercanvi d'informació entre el Ministeri de l'Interior, el Departament d'Interior i el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.

A més, pel que fa a l'expedició de llicències d'armes, recomana que en el marc d'aquesta mateixa junta de seguretat es proposi un seguiment d'ofici de les condicions psicosanitàries dels titulars dels permisos i les llicències d'armes que s'atorguen per a cinc anys. De la mateixa manera, considera que caldria endurir els criteris per obtenir i renovar les llicències.

Així, proposa que els informes d'aptituds psíquiques i físiques per a l'obtenció de llicències d'armes només es puguin expedir en centres autoritzats específicament amb aquesta finalitat i, a més, calgui aportar un informe complementari de reconeixement psicològic efectuat per un psicòleg o psiquiatre de la Seguretat Social.

Cal que s'endureixin els criteris per obtenir i renovar les llicències d'armes

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca ha entomat positivament les recomanacions formulades, i ha exposat les mesures que s'estan adoptant i les que s'aplicaran en un futur.

Cal destacar que entre les recomanacions acceptades hi ha elaborar una nova llei de caça de Catalunya i una regulació específica sobre les mesures de seguretat, l'ús d'armes, els elements de protecció policial i els d'autodefensa i dissuasió, i també s'està treballant en un protocol específic

per al CAR de prevenció i actuació en casos de violència extrema.

La Comandància de la Guàrdia Civil informa que dona trasllat de les recomanacions formulades pel Síndic a la Delegació del Govern a Catalunya, que no s'ha pronunciat sobre la qüestió.

En el moment de cloure aquest informe encara no s'ha rebut cap valoració del Departament d'Interior sobre els mateixos suggeriments que s'havien fet arribar al d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic evidencia mancances en formació i protecció del Cos d'Agents Rurals per gestionar problemes de seguretat [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4345 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4345)

10:12 pm · 28 mar. 2017

9 RETUITS 8 AGRADAMENTS

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00030/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'*Informe sobre el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura*

Un cop valorades les recomanacions que consten en l'*Informe del Mecanisme per a la Prevenció de la Tortura 2016*, la Direcció General de la Policia va trametre un informe al Síndic en què es posava de manifest el parer d'aquesta administració sobre cadascuna de les recomanacions.

La Direcció General va informar que hi ha algunes propostes de millora que estan supeditades a la disponibilitat pressupostària, tot i que no es descarta dur-les a terme quan les circumstàncies del context variïn i siguin favorables, com ara la instal·lació de càmeres de videovigilància a les sales de ressenya. En d'altres, com la renovació del material dels cascs de protecció, es va fer constar que s'hi estava treballant.

La qüestió de les policies locals queda en espera de ser tractada amb la Subdirecció General de Coordinació de la Policia de Catalunya.

VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA (MCPT)

AO 00251/2017
En tramitació

Visita a l'espai de detenció de menors i adults a la Ciutat de la Justícia

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), els dies 10 d'octubre i 21 de novembre de 2017 es va visitar l'espai de detenció de menors i adults a la Ciutat de la Justícia. La finalitat de les visites era fer un seguiment de les recomanacions efectuades arran de la darrera visita de l'MCPT, i de les actuacions que el Departament de Justícia i altres administracions afectades es van comprometre a adoptar.

Ateses les observacions recollides per l'Equip de Treball de l'MCPT, es va recomanar que es garantís que les exploracions medicoforenses a detinguts es duguessin a terme en espais adequats. A més, atès que es va constatar que es continua sense respectar la intimitat de les persones detingudes en el moment de l'exploració, es va recomanar que els serveis de medicina forense adaptessin la seva praxi a les recomanacions del Protocol d'Istanbul.

Comissaries dels Mossos d'Esquadra

AO 00009/2017
Finalitzada

Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Falset

De la informació facilitada i les observacions recollides durant la visita es conclou que hi ha aspectes que cal millorar que són comuns a totes les comissaries de Mossos d'Esquadra, com ara que la sala de ressenya i identificació de l'àrea de custòdia de detinguts no disposa de càmera de videovigilància, que el detingut és atès pel metge del centre d'atenció primària en presència policial i que no es trasllada a la defensa del detingut tota la documentació relativa a la seva detenció.

Per tant, el Síndic reitera al Departament d'Interior les recomanacions fetes en l'*Informe anual del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura de 2016*, en el sentit de dotar les sales de ressenya de les comissaries de Mossos d'Esquadra de sistema de videovigilància i assegurar que, d'acord amb el que estableix el Protocol d'Istanbul, les visites mèdiques es puguin fer com a regla general amb plenes garanties del dret a la intimitat del pacient.

AO 00027/2017
AO 00028/2017
AO 00041/2017
AO 00042/2017

Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Cugat del Vallès
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Rubí
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra del Prat de Llobregat
Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Vicenç dels Horts

En el marc de les visites programades pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, l'Equip de Treball del Síndic va visitar les comissaries de Sant Cugat del Vallès, Rubí, el Prat de Llobregat i Sant Vicenç dels Horts. Totes aquestes visites eren de seguiment i, per tant, tenien com a objectiu comprovar l'estat actual de les instal·lacions policials, el procés de custòdia i el compliment de normativa, i el grau de compliment de les recomanacions fetes en visites anteriors.

Un cop avaluada la informació facilitada per la Direcció General de la Policia, el Síndic ha comprovat que s'ha donat compliment a cadascuna de les seves recomanacions, la qual cosa es valora molt positivament. Cal destacar també la nova posició de la Direcció General de la Policia pel que fa al tema dels usos que han de tenir les flassades. Així, es fa constar que la Direcció és favorable a modificar el criteri seguit fins ara i subministrar a cada detingut una manta nova. Aquesta proposta està en una fase d'estudi i valoració, atès que es fa èmfasi en l'impacte econòmic que suposaria aplicar aquesta mesura a totes les àrees de custòdia de detinguts de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

AO 00139/2017
En tramitació

Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de l'aeroport de Barcelona

Durant la visita, el Síndic ha fet les observacions següents: no hi ha càmeres de vigilància dins l'espai de la comissaria; es fan detencions però no es fan efectius els drets de les persones detingudes (només el dret a intèrpret i la trucada al personal del consolat), i diàriament es fan un nombre considerable de detencions.

Per tot això, el Síndic recomana al Departament d'Interior que la Comissaria de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra a l'aeroport del Prat faci obertament funcions de custòdia de persones detingudes i, per tant, que disposi d'unes instal·lacions que els permetin exercir-les en les condicions adequades, homologables a la resta de comissaries del cos i que garanteixin els drets dels detinguts i la seguretat dels agents.

AO 00214/2017
En tramitació

Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sort

Durant la visita, l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) ha constatat que s'ha complert la recomanació que s'havia fet en una visita anterior, relativa a identificar la cel·la que es fa servir per dur a terme els escorcolls de les dones amb els dos usos que té assignats. En aquesta ocasió, s'ha informat que la sala de ressenya i identificació també es fa servir per fer-hi els escorcolls dels homes. Tanmateix, i en la línia de les altres comissaries visitades, aquesta sala no té càmera de videovigilància.

Com a element negatiu que caldria esmenar, l'Equip constata que els llums de les cel·les no tenen cap protecció des de l'interior, la qual cosa és un element de risc, però sí per l'exterior. Per tant, es recomana que s'adoptin les mesures correctores oportunes per protegir els llums de l'interior de les cel·les d'aquesta comissaria.

AO 00217/2017
En tramitació

Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Tremp

La valoració global de les instal·lacions d'aquesta comissaria torna a ser positiva, més enllà dels elements objecte de millora recurrents a la resta de comissaries (cascs de moto obsolets i manca de videovigilància a la sala d'identificació i ressenya).

Així, segons les observacions recollides per l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura i la informació facilitada, s'ha conclòs, amb caràcter general, que cal continuar fent el seguiment del compromís adquirit pel Departament d'Interior de fer extensible la instal·lació de les càmeres de videovigilància a les sales de ressenya i identificació de les àrees de custòdia i detenció. També cal fer un seguiment del material de contenció, en concret dels cascs integrals de moto.

Comissaries de policia local

AO 00010/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Mont-roig del Camp
AO 00011/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Salou
AO 00025/2017	Visita a la unitat territorial de la Guàrdia Urbana de Nou Barris
AO 00026/2017	Visita a l'oficina de Mossos d'Esquadra i de la Guàrdia Urbana de Barcelona
AO 00043/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local d'Argentona
AO 00044/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Sant Andreu de Llavaneres
AO 00045/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Tordera
AO 00107/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Vilafranca del Penedès
AO 00108/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Santa Margarida i els Monjos
AO 00109/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Cubelles
AO 00110/2017	Visita a la unitat territorial de la Guàrdia Urbana de Sarrià
AO 00135/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Ripollet
AO 00136/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Santa Eulàlia de Ronçana
AO 00137/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Lliçà d'Amunt
AO 00213/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Blanes
AO 00215/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Lloret de Mar
AO 00218/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Tossa de Mar
AO 00249/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Sant Pere de Ribes
AO 00250/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Castelldefels
AO 00260/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local de Martorell
AO 00261/2017	Visita a la comissaria de la Policia Local d'Igualada

En el marc de les actuacions del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), s'han visitat aquestes comissaries de la policia local durant l'any 2017 per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és adequat. Una recomanació que l'MCPT ha fet amb caràcter general en gairebé tots els casos és que la policia local deixi d'exercir funcions de custòdia de detinguts i que, mitjançant els convenis corresponents amb el Departament d'Interior, condueixi directament aquestes persones a les dependències de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que corresponguin per zona des del primer moment de la detenció.

Centres penitenciaris

AO 00018/2017
Finalitzada

Visita al Centre Penitenciari Quatre Camins

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), el dia 25 de gener de 2017 es va visitar el Centre Penitenciari Quatre Camins. Tenint en compte la informació facilitada i les observacions recollides durant la visita, el Síndic va recomanar amb caràcter general al Departament de Justícia, d'una banda, que seguís revisant a la baixa els preus de l'economat, per tal que s'ajustin a les capacitats econòmiques dels interns; i, de l'altra, que continués lluitant amb fermesa contra les plagues de rosegadors a tot el centre penitenciari.

També es van fer una sèrie de recomanacions en relació amb el departament d'atenció especialitzada per a reclusos amb discapacitat intel·lectual, com per exemple la necessitat de dotar aquesta unitat d'un servei d'atenció psiquiàtrica més permanent que garanteixi l'atenció i el seguiment psiquiàtric dels interns residents, o la necessitat de disposar de centres d'atenció especialitzada de la xarxa de serveis socials per allotjar persones amb discapacitat intel·lectual que compleixen condemna en tercer grau o que estan en llibertat definitiva.

AO 00053/2017
Finalitzada

Visita al Centre Penitenciari Lledoners

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), el dia 8 de març de 2017 es va visitar el Centre Penitenciari Lledoners. Es tractava d'una visita de seguiment perquè el centre ja ha estat visitat anteriorment en diverses ocasions.

Arran de la informació obtinguda del conjunt d'entrevistes mantingudes amb els interns i funcionaris, el Síndic ha arribat a les conclusions següents:

Pel que fa als interns, en general no es constaten indicis que puguin apuntar a maltractament físic o psíquic. La majoria dels entrevistats no tenen cap queixa dels funcionaris del Departament de Règim Tancat (DERT), si bé dos afirmen que un dels funcionaris s'extralimita en l'exercici de les seves funcions, motiu pel qual cal insistir a recordar quins són els límits de les seves actuacions professionals. Atès que hi ha dos interns que afirmen que la calefacció només funciona de 21.00 a 6.00 hores, l'MCPT ha demanat al Departament de Justícia que adopti les mesures correctores oportunes per esmenar aquesta disfunció.

Pel que fa als funcionaris, cal garantir en tots els casos que n'hi hagi quatre de vigilància i el cap d'unitat, a banda del coordinador. Si per algun motiu l'ocupació augmentés, caldria reforçar la plantilla amb un altre funcionari en tots els supòsits. També es considera que els programes de formació específica del personal penitenciari han d'incloure un apartat específic sobre l'estudi del Protocol d'Istanbul i que cal que es promogui la difusió de l'Informe de l'MCPT entre els funcionaris del DERT. A més, cal promoure i incentivar la formació dels funcionaris de vigilància en l'ús i l'aplicació dels mitjans de contenció.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat que ha acceptat aquestes recomanacions amb caràcter general, i ha destacat que algunes, com ara les relacionades amb el pla de formació dels funcionaris, ja s'han implementat.

AO 00143/2017
En tramitació

Visita al Centre Penitenciari Brians 2

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), el dia 31 de maig de 2017 es va visitar el Centre Penitenciari Brians 2.

Ateses les observacions recollides per l'Equip de Treball de l'MCPT i la informació facilitada pel centre, es va recomanar, amb caràcter general, que es facilitessin les comunicacions dels interns amb l'exterior i que s'actualitzessin els comunicats de lesions per adequar-los al Protocol d'Istanbul.

Pel que fa al Departament de Règim Tancat, es va recomanar que s'oferís als funcionaris una formació permanent i continuada en criteris per a la detecció del risc de suïcidi, sobretot en mòduls com el de règim tancat. També es va recordar que cal respectar les Regles mínimes de l'ONU per al tractament dels reclusos i, per tant, evitar les regressions a primer grau o les sancions d'aïllament a interns amb malalties mentals.

Pel que fa al Departament d'Infermeria/salut mental, es va suggerir que es programessin activitats adequades a les capacitats dels interns que es troben en aquest departament.

AO 00219/2017
En tramitació

Visita al Centre Penitenciari Mas d'Enric

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), el dia 12 de setembre de 2017 es va visitar el Centre Penitenciari Mas d'Enric. Aquesta era la tercera visita que es feia al centre, atès que en la darrera encara no s'havia produït el desplegament complet.

Ateses les observacions recollides per l'Equip de Treball de l'MCPT i la informació facilitada pel centre, es va recomanar: que les dones estiguin degudament informades de la normativa interna del centre pel que fa al funcionament del servei de bugaderia; que, a mesura que s'incorporin tots els professionals preceptius de tractament, es normalitzi la situació al mòdul de dones des de la perspectiva d'atenció individualitzada i d'intervenció; que es garanteixi la participació de les dones en les activitats físiques mixtes que es duen a terme d'acord amb les seves demandes i necessitats; que es reguli la periodicitat amb la qual es renten els cobrellits i les mantes amb l'objectiu d'assegurar un nivell òptim d'higiene; que s'ofereixi algun programa d'intervenció específica en violència de gènere adreçat a dones que n'hagin patit, i que s'adopti alguna mesura per deixar constància de les instàncies i dels escrits que presenten els presos en general a les oficines dels funcionaris.

AO 00221/2017
Finalitzada

Visita al Pavelló Hospitalari Penitenciari de Terrassa

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), el dia 19 de setembre de 2017 es va visitar el Pavelló Hospitalari Penitenciari de Terrassa. Era la tercera visita que es feia al centre i tenia per objectiu per fer un seguiment del compliment de les recomanacions fetes amb anterioritat.

Ateses les observacions recollides per l'Equip de Treball de l'MCPT, es va concloure que, amb caràcter general, s'havien complert pràcticament totes les recomanacions fetes en el marc de la visita anterior. D'altra banda, els pacients entrevistats van manifestar que es trobaven bé en aquest pavelló, millor que als centres penitenciaris de procedència. També s'ha observat que les visites mèdiques es fan sense presència de funcionaris, excepte en el cas que el professional sanitari expressament ho demani, i que hi ha poques contencions regimentals. En definitiva, la valoració global de la visita és positiva i no s'ha detectat cap irregularitat ni manca d'atenció assistencial.

AO 00259/2017
Finalitzada

Visita al Centre Penitenciari Ponent

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), el dia 31 d'octubre de 2017 es va visitar el Centre Penitenciari Ponent. Aquesta era la quarta visita que es feia al centre i tenia per objectiu fer un seguiment del compliment de les recomanacions fetes l'any anterior.

L'equip de l'MCPT va constatar que el DERT de Ponent no està condicionat per passar-hi un període prolongat de temps, més enllà del que és estrictament imprescindible per al compliment d'una sanció. No disposa ni de l'estructura ni dels espais adequats per assolir els objectius de la nova circular de règim tancat. Per tant, es va recomanar al Departament de Justícia que es valorés la necessitat de mantenir aquesta unitat com un departament de sancions, però no de règim tancat.

AO 00267/2017
Finalitzada

Visita al Centre Penitenciari Brians 1 (mòdul d'homes i mòdul de dones)

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), es va visitar diverses vegades el Centre Penitenciari Brians 1.

Pel que fa al mòdul de dones, la direcció del centre va informar que tres dies abans de la primera visita s'havia suïcidat una dona al Departament d'Infermeria, de manera que el Síndic va obrir posteriorment una actuació d'ofici en relació amb aquest incident.

Ateses les observacions recollides per l'equip de treball de l'MCPT, i sens perjudici de les actuacions que dugui a terme el Síndic sobre el tema del protocol de suïcidis, el Síndic va recomanar al Departament de Justícia, amb caràcter general, que es comprovés i es valorés la programació dels menús que s'ofereixen durant l'estiu per adequar-los a l'especificitat de l'època de l'any i a les necessitats i demandes de les internes. També cal assegurar, en tot cas, que els menús compleixen els criteris de nutrició i equilibri dietètic i se serveixen en unes condicions tèrmiques adequades. El Síndic també va fer una sèrie de suggeriments específics en relació amb el funcionament del DERT i del Departament d'Infermeria.

Pel que fa al mòdul d'homes, la visita va estar motivada principalment per la recent reconversió del Centre Penitenciari Brians 1 en centre de preventius, arran del tancament de la Presó d'Homes de Barcelona (la Model).

En el marc d'aquesta visita, es va concloure que la nova orientació de Brians 1 com a centre de preventius ha estat ràpida i sobtada. En menys de tres mesos s'ha renovat completament la població reclusa amb perfils i necessitats diferents de la població penada. La major part de funcionaris del Centre Penitenciari, però, no prové de la Model, sinó que ja eren a Brians 1 i s'han d'adaptar al nou perfil d'intern. Per això, cal que la direcció del centre i sobretot la Direcció General de Serveis Penitenciaris donin el màxim suport a aquests funcionaris; n'augmentin, si cal, els efectius, i els facilitin la formació necessària.

Seguretat ciutadana i justícia

AO 00004/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al funcionament del Servei d'Orientació Jurídica al Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement per mitjà d'una fundació que la qualitat de l'assistència lletrada que presta el Servei d'Orientació Jurídica implantat al Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca l'any 2014 no sempre és adequada.

L'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona va informar sobre diversos aspectes relatius al funcionament del Servei i va concloure que no s'hi han detectat deficiències ni disfuncions durant el temps que fa que funciona. El Síndic, per tant, va donar per finalitzades les actuacions iniciades en aquest assumpte atès que no va apreciar signes d'actuació administrativa irregular.

AO 00007/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort de dos agents rurals en un vedat de caça a Aspa, al Segrià, el gener de 2017

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar i esclarir els fets relacionats amb la mort de dos agents rurals a mans d'un caçador en un vedat de caça a Aspa, al Segrià.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va fer diverses recomanacions al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, al Departament d'Interior i a la Guàrdia Civil, entre les quals destaquen les següents: És necessari disposar d'una llei catalana de caça i que, mentrestant, s'estudii la transferència al Cos d'Agents Rurals de les funcions que actualment exerceix la Guàrdia Civil; cal que en la Junta de Seguretat de Catalunya es proposi elaborar un protocol concret i específic en matèria d'inspeccions i controls sobre permisos d'armes que prevegi l'intercanvi d'informació entre el Ministeri de l'Interior, el Departament d'Interior i el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació; cal que els informes d'aptituds psíquiques i físiques per a l'obtenció de llicències d'armes només es puguin expedir en centres autoritzats específicament amb aquesta finalitat i que, a més, calgui aportar un informe complementari de reconeixement psicològic efectuat per un psicòleg i/o psiquiatre de la Seguretat Social; cal que el Cos d'Agents Rurals rebi formació especialitzada sobre seguretat, prevenció de riscos i gestió de conflictes, i que es faciliti l'accés d'aquest cos als antecedents policials dels titulars de permisos d'armes, i, finalment, cal dotar el Cos d'Agents Rurals dels elements de protecció necessaris per a l'exercici de les seves funcions i cal que tinguin la formació suficient per utilitzar-los.

El Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha posat de manifest que accepta les recomanacions del Síndic que siguin del seu àmbit competencial. Tanmateix, indica que la implementació i el desenvolupament d'algunes d'aquestes recomanacions seran progressius, i que algunes es preveu que s'implementin mitjançant la futura llei de caça que s'està impulsant.

AO 00046/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la denúncia sobre diversos incidents que es van produir als departaments d'Infermeria, Ingressos i Especial del mòdul de dones del Centre Penitenciari Brians 1

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre una denúncia sobre diversos incidents ocorreguts al Centre Penitenciari Brians 1, en què van resultar ferides greus diverses internes. Segons es va denunciar, l'origen dels incidents rau en la implantació de mesures per prevenir el suïcidi d'internes, com la de fer conviure a la mateixa cel·la internes amb un perfil més conflictiu i manipulador i internes amb un perfil menys conflictiu.

AO 00049/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'assistència als catalans i catalanes que es troben en situació de privació de llibertat en centres penitenciaris a l'estranger

El Síndic va tenir coneixement d'una possible manca d'assistència per part de les autoritats als catalans i catalanes que es troben en situació de privació de llibertat a l'estranger. Actualment les ambaixades ofereixen informació sobre com tramitar la sol·licitud de trasllat a Espanya, però el sistema judicial de molts països pateix dilacions, la qual cosa fa que de vegades el procediment s'allargui gairebé més que la pena imposada.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir al Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència: que iniciés actuacions per subscriure un conveni de col·laboració amb l'Administració general de l'Estat per enfortir el suport a les persones catalanes privades de llibertat a l'estranger; que s'adrecés als diversos ombudsman dels estats receptors per tal d'establir mecanismes de col·laboració per garantir els drets d'aquestes persones, i que estudiés la possibilitat de crear ajuts econòmics i/o assistencials per a elles.

El Departament, però, no ha acceptat les recomanacions del Síndic pels motius següents: Pel que fa a les actuacions d'assistència a les persones privades de llibertat, les delegacions del Govern a l'exterior no disposen de competències en l'àmbit de les relacions consulars; pel que fa als protocols de col·laboració amb els diversos ombudsman de països on hi ha delegacions del Govern, en aquest moment no està previst endegar cap actuació concreta ni promoure protocols de col·laboració amb els ombudsman, i, finalment, el Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència no disposa de cap ajut econòmic ni assistencial per a aquest assumpte ni té la previsió de crear-ne, atès que no correspon al seu àmbit de competència.

AO 00101/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al col·lapse a l'aeroport del Prat pels nous controls de passaports i documentació

Els nous controls de passaports que van entrar en vigor el mes d'abril de 2017 comporten que els usuaris hagin de mostrar la seva documentació identificativa tant a l'entrada com a la sortida de l'espai Schengen (EU), circumstància que va provocar llargues cues i aglomeracions en determinats moments.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte, en el marc de la qual va demanar tant a la direcció de l'aeroport del Prat com a la Delegació del Govern a Catalunya que l'informessin de les mesures que es van adoptar i s'adoptaran per tal d'informar els passatgers i organitzar la gestió de control de documentació, amb la finalitat de minimitzar i reduir el temps d'espera per fer aquest tràmit.

AO 00106/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al suïcidi d'una interna del Departament d'Infermeria del Centre Penitenciari Brians 1

Durant una visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Departament de Dones del Centre Penitenciari Brians 1, l'Equip de Treball va tenir coneixement del suïcidi d'una interna que es trobava ingressada al Departament d'Infermeria.

Atès que la informació proporcionada per la direcció del centre i per les companyes de la interna era contradictòria en alguns aspectes, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va demanar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris informació sobre determinades qüestions, com ara el protocol de suïcidi del centre penitenciari, les actuacions que es van dur a terme al voltant dels fets i el tractament psicològic posterior que van rebre la resta d'internes.

AO 00151/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al tancament dels jutjats de Sabadell a causa de la calor

El Síndic va tenir coneixement que la Inspecció de Treball havia ordenat tancar els jutjats de Sabadell a causa de l'elevada temperatura a què s'havia arribat a l'interior de l'edifici. Sembla que la situació tenia l'origen en l'avaria de dos dels quatre compressors del sistema de climatització.

L'informe que la secretària de Relacions amb l'Administració de Justícia va fer arribar al Síndic conclouïa que mai va haver-hi cap risc greu per a la salut dels treballadors i en tot moment el Departament de Justícia va actuar d'acord amb les directrius i recomanacions del Servei de Prevenció. També s'indicava que la resolució de 29 de juny de 2017 de la Direcció General de Relacions Laborals i Qualitat en el Treball va confirmar de manera contundent que la mesura de paralització d'activitats dictada per la Inspecció de Treball era injustificada.

AO 00173/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la vaga del personal de seguretat privada a l'aeroport de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici davant l'onada de vagues convocades pels treballadors dels controls de seguretat de l'aeroport del Prat, la durada i la incidència de les quals afecta, d'una banda, milers de ciutadans que tenen com origen o destinació la ciutat de Barcelona; i, de l'altra, la seguretat del país en un moment amb nivell 4 d'alerta terrorista.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic es va adreçar al Govern de l'Estat, atès que és el màxim responsable de la gestió dels aeroports i, per tant, de la seva seguretat. També s'ha adreçat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies pel paper de mediador que té en el conflicte generat entre l'empresa de seguretat Eulen, que gestiona la seguretat a l'aeroport del Prat, i els seus treballadors.

AO 00181/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la detenció i ordre d'extradició d'un periodista de nacionalitat sueca i turca

El Síndic va decidir actuar d'ofici en el cas de la detenció d'un periodista amb doble nacionalitat, sueca i turca, a l'aeroport de Barcelona per una ordre de crida i cerca de la Interpol emesa a instàncies de les autoritats de la República de Turquia per un presumpte delictes "d'insults al president" i "vincles amb el terrorisme".

En el moment d'obrir l'actuació d'ofici, el periodista estava pres al Centre Penitenciari Brians 1 en espera que l'Audiència Nacional tramités la petició d'extradició a Turquia, raó per la qual es va acordar traslladar el cas al Defensor del Poble per demanar-li que actués davant del Govern de l'Estat espanyol. També se'n va informar el Comissionat per als Drets Humans del Consell d'Europa.

AO 00183/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la vaga dels examinadors de trànsit iniciada el juny de 2017

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar els efectes de la vaga que van iniciar els examinadors de trànsit el mes de juny de 2017, que es va convertir en indefinida a començament de setembre del mateix any. El motiu de la vaga era la petició d'un increment del complement específic i millores en les condicions laborals.

Per estudiar aquest assumpte, el Síndic va demanar a la Delegació del Govern a Catalunya i a la Direcció General de Trànsit quines mesures havien previst adoptar per resoldre l'objecte de controvèrsia entre les parts. També va traslladar la qüestió al Defensor del Poble.

AO 00184/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als narcopisos al barri del Raval de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la denúncia de veïns del barri del Raval de Barcelona relativa a l'augment del nombre de pisos on s'ofereixen dosis per a consum de droga i un lloc per consumir-la. Segons exposaven, alguns dels pisos ocupats de manera il·legal són propietat de l'Ajuntament de Barcelona i estan gestionats pel Patronat de l'Habitatge de Barcelona. Els veïns denunciaven que l'Ajuntament no ha adoptat mesures administratives contra l'ocupació il·legal dels habitatges, fet que ha comportat l'increment d'aquest tipus de pisos.

A fi de poder estudiar aquesta qüestió, el Síndic va demanar informació a l'Ajuntament de Barcelona i a la Direcció General de la Policia.

AO 00193/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als atemptats del dia 17 d'agost de 2017 a Barcelona

El Síndic ha obert una l'actuació d'ofici referent a diverses qüestions que tenen relació amb els atemptats del dia 17 d'agost de 2017. Una d'aquestes qüestions és la implementació a Catalunya del Protocol de prevenció, detecció i intervenció de processos de radicalització, ja sigui a centres educatius, centres de justícia juvenil, centres penitenciaris o en l'àmbit dels serveis socials. Així, s'ha adreçat als municipis de més de 50.000 habitants per conèixer quins protocols d'actuació segueixen els serveis socials a partir de la identificació dels factors de risc que puguin originar un procés de radicalització.

AO 00202/2017
En tramitació

Visita al Departament d'Infermeria del mòdul de dones del Centre Penitenciari Brians 1

En el marc de l'activitat programada pel Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), els dies 3 de maig i 28 de juny de 2017 es va visitar el mòdul de dones del Centre Penitenciari Brians 1, inclòs el Departament d'Infermeria. Posteriorment, es va obrir una actuació d'ofici per poder estudiar, analitzar i valorar amb més detall les presumptes irregularitats observades i/o denunciades en aquestes visites.

Per aquest motiu, el Síndic es va adreçar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i a l'Institut Català de la Salut per tal que l'informessin de diverses qüestions relacionades, entre d'altres, amb la distribució de les internes, l'accés als productes de l'economat, la intervenció duta a terme quan es va produir el suïcidi d'una interna, l'ingrés al DERT de les internes encara que pateixin malalties psiquiàtriques, la manca d'activitats, les deficiències en el seguiment psicològic i psiquiàtric, i el tractament que es dispensa a les internes diabètiques.

AO 00204/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici oberta arran de la denúncia d'interns del CIE de la Zona Franca de maltractaments i vexacions racistes per part d'agents del Cos Nacional de Policia

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran dels darrers incidents que van tenir lloc al Centre d'Internament d'Estrangers (CIE) de la Zona Franca. En concret, una vintena d'interns d'aquest centre denunciaven que havien estat víctimes de maltractaments i vexacions racistes per part d'un grup d'agents del Cos Nacional de Policia.

El Síndic posa de manifest que aquest no és un cas aïllat, sinó que fets com aquests es produeixen amb massa freqüència. Per aquest motiu, institucions com el Parlament de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, el mateix Síndic de Greuges i diverses organitzacions no governamentals fa temps que exigeixen al Govern de l'Estat espanyol que el CIE de la Zona Franca es tanqui definitivament.

En la línia d'actuacions anteriors, doncs, el Síndic ha traslladat el cas a la Delegació del Govern a Catalunya, i també s'ha adreçat al Ministeri de l'Interior i al Defensor del Poble perquè obrin una investigació i determinin les circumstàncies dels fets que es denuncien.

AO 00207/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a pressions a periodistes per manca d'afinitat política

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de l'informe elaborat per Reporters Sense Fronteres, que assenyala les campanyes de ciberassetjament a les xarxes socials contra els professionals dels mitjans de comunicació que no són afins al procés català. L'ONG també es fa ressò dels fets que van ocórrer durant la segona quinzena del mes de setembre 2017, com la utilització dels procediments judicials amb finalitats intimidatòries contra els mitjans de comunicació catalans de caire independentista. Per estudiar aquest assumpte, el Síndic es va adreçar al Col·legi de Periodistes de Catalunya i al Departament de la Presidència.

El Síndic no ha observat indicis d'actuació irregular ni per part del Col·legi ni per part del Departament de la Presidència. D'una banda, el Col·legi sempre ha denunciat qualsevol interferència en la feina periodística, fet que ha quedat acreditat en els diferents comunicats publicats per reivindicar la llibertat d'expressió i informació consagrada en l'article 20 de la Constitució espanyola. A més, el Col·legi dona suport i assessorament jurídic a tots els col·legiats que s'hi han adreçat perquè s'han vist incomodats per les autoritats públiques (poders públics, autoritat judicial, cossos o forces de seguretat). D'altra banda, la Direcció General de Comunicació del Departament de la Presidència no ha rebut cap queixa concreta que indiqui que els corresponsals estrangers que treballen a l'Estat hagin rebut pressions o ciberassetjament.

AO 00208/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'actuació dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat durant la jornada de l'1 d'octubre

En el context de la jornada del dia 1 d'octubre de 2017, el Síndic va rebre nombroses queixes relatives a la desproporció en l'ús de la força per part de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil, i va obrir una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les cossos i les forces de seguretat de l'Estat. En el marc d'aquesta actuació, va informar de la situació l'Oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Drets Humans, el comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa, l'Institut Internacional de l'Ombudsman, el Defensor del Poble Europeu i el Defensor del Poble d'Espanya.

AO 00210/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la coordinació dels diferents cossos de seguretat que van intervenir durant la convocatòria del dia 1 d'octubre

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per tal d'examinar quina va ser la col·laboració que es va dur a terme entre els cossos policials l'1 d'octubre i si es va incomplir o no el manament judicial que havia dictat l'autoritat competent.

Per això, va demanar a la Direcció General de la Policia informació sobre l'operació policial que es va establir, les ordres d'actuació que s'havien donat i els acords de la Junta de Seguretat.

AO 00258/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la presentació d'escrits a l'Administració o al Síndic de Greuges per part dels interns dels centres penitenciaris

Arran de les visites que el Síndic fa als centres penitenciaris de Catalunya, s'ha constatat que una de les queixes més comunes és que els interns no tenen constància si les peticions o queixes que adrecen a la direcció del centre, a la Direcció General de Serveis Penitenciaris o bé a la institució del Síndic de Greuges arriben a la seva destinació. Segons exposen, el funcionari que recull les instàncies que presenten no els dona cap rebut, número de registre ni còpia segellada dels documents que entreguen, a diferència del que passava en èpoques anteriors.

El Síndic ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual ha recordat a la Direcció General de Serveis Penitenciaris que el Reglament penitenciari estableix expressament que les peticions i queixes davant l'Administració penitenciària s'han de formular, si així ho demana la persona interessada, en un sobre tancat, que s'ha de lliurar a canvi d'un rebut. També estableix que les peticions i queixes han de quedar registrades i que les que van adreçades al Defensor del Poble no poden ser objecte de cap mena de censura.

AO 00280/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la prohibició del Ministeri de l'Interior d'adquisició de munició als Mossos d'Esquadra

El Síndic ha tingut coneixement que el Ministeri de l'Interior no ha permès a la Generalitat de Catalunya l'adquisició d'armes i munició durant l'any 2017. La resta de comunitats autònomes, en canvi, sí que han pogut adquirir-ne.

AO 00282/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les afectacions que té l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola en el Cos dels Agents Rurals

El Síndic ha tingut coneixement que la plataforma de servidors públics ServidorCAT ha publicat un recull de danys a l'Administració catalana fruit de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola, entre els quals n'hi ha que afecten el Cos dels Agents Rurals. Concretament, l'informe posa de manifest la paralització, d'una banda, de la implementació d'un pla estratègic per als agents rurals per al període 2017-2025 i, d'una altra, de la regulació per permetre als agents rurals portar armes.

■ PARTICIPACIÓ

30. QUEIXES ENTORN DE L'EXERCICI DEL DRET DE PARTICIPACIÓ

Durant l'any 2017 el Síndic ha continuat treballant per garantir els drets de participació dels ciutadans en els afers públics, bé directament mitjançant l'exercici del dret de sufragi, bé mitjançant la garantia dels drets dels càrrecs electes.

Pel que fa a l'exercici dels drets dels càrrecs electes, especialment en l'àmbit local, les problemàtiques sobre les quals s'ha pronunciat la institució durant l'any 2017 no varien en relació amb les tractades en anys anteriors.

D'altra banda, l'exercici dels drets de participació amb relació al dret de sufragi actiu –especialment en el procés de votació convocat per la Generalitat de Catalunya per al dia 1 d'octubre i en relació amb les eleccions al Parlament de Catalunya del 21 de desembre– ha estat objecte de diverses actuacions que engloben diferents tipus de pronunciaments.

Eleccions al Parlament de Catalunya

Pel que fa a les eleccions al Parlament de Catalunya es van rebre queixes i consultes de diferent tipus relacionades, principalment, amb les dificultats per poder exercir el dret de vot per correspondència des de l'exterior. La mecànica del vot pregat i els curts terminis establerts per la Llei electoral per a cadascun dels passos, i també la manca de diligència d'alguns ciutadans a l'hora donar-se d'alta en el registre de matrícula consular quan es traslladen a viure fora o en l'actualització de les seves dades residencials en el registre consular, han derivat, en alguns casos, en la impossibilitat de votar a les eleccions al Parlament de Catalunya del 21 de desembre.

També en el marc d'aquesta contesa, el Síndic va tenir coneixement de les dificultats manifestades per alguns ciutadans en relació amb l'accessibilitat de la informació en línia sobre les eleccions al Parlament de Catalunya convocades per al 21 de desembre. Un cop revisada l'accessibilitat als diversos webs que oferien informació oficial sobre el procés electoral (web de la Junta Electoral Central,

web del Ministeri d'Afers Exteriors, web de l'Institut Nacional d'Estadística i web del Parlament 2017), el Síndic va concloure que aquesta informació oficial no era gaire accessible des dels cercadors d'internet amb criteris de cerca genèrics del tipus *eleccions autonòmiques 2017*, *Parlament de Catalunya 2017*, *eleccions 21D*, *eleccions 2017*, *eleccions Catalunya 2017*, *votar a Catalunya 2017*, entre d'altres.

D'acord amb això, va suggerir al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda que adoptés mesures per posicionar millor la pàgina web Parlament 2017 dins dels cercadors d'internet, a fi de millorar-ne l'accessibilitat per afavorir els drets de participació de tots els ciutadans catalans a les eleccions al Parlament de Catalunya del 21 de desembre de 2017.

El Departament va acceptar el suggeriment i va activar els mecanismes per garantir un millor posicionament del portal Parlament2017.cat als cercadors d'internet, alhora que exposava que l'endarreriment en l'adopció d'aquestes mesures es devia, fonamentalment, a les especials circumstàncies en què s'havia dut a terme la convocatòria d'eleccions.

Votació de l'1 d'octubre

Pel que fa al procés de votació convocat per la Generalitat de Catalunya per al dia 1 d'octubre, el Síndic va rebre prop de 80 queixes relacionades amb el dret de participació. Aquestes queixes fan referència als drets de participació tant dels diputats electes al Parlament de Catalunya com dels ciutadans.

Actuacions en relació amb la celebració de les votacions de l'1 d'octubre i sobre la seva conformitat amb el marc jurídic vigent

El 31 de juliol de 2017 els grups parlamentaris de Junts pel Sí i Candidatura d'Unitat Popular-Crida Constituent van presentar al Registre del Parlament de Catalunya la Proposició de llei del referèndum d'autodeterminació i el 28 d'agost de 2017 els mateixos grups parlamentaris van registrar la Proposició de llei de transitorietat jurídica i fundacional de la república.

Totes dues proposicions van ser admeses a tràmit i publicades en el *Butlletí Oficial del Parlament* en el marc de la sessió plenària que es va allargar durant els dies 6 i 7 de setembre i en la qual, a més, el Ple va acordar, a proposta dels mateixos dos grups, incorporar les dues propostes a l'ordre del dia i eximir-ne els tràmits per poder fer-ne el debat final en la mateixa sessió.

Aquesta tramitació, amb un format extraordinari en la pràctica parlamentària, va motivar diverses crítiques en relació amb el seu difícil encaix en els procediments reglamentaris, i també diverses protestes i actuacions dels altres grups parlamentaris, que consideraven vulnerats els seus drets de participació en els afers públics i en el control de l'acció del govern, afers propis de l'encàrrec que tenen com a càrrecs electes.

Un cop aprovada la Llei de referèndum, el Govern de la Generalitat va aprovar el Decret de convocatòria d'un referèndum per al dia 1 d'octubre i les altres normes complementàries per al procés de votació.

Al seu torn, el Govern de l'Estat va presentar quatre recursos (un d'inconstitucionalitat contra la Llei 19/2017, de 6 de setembre, del referèndum d'autodeterminació i tres impugnacions contra les normes aprovades en relació amb el referèndum d'autodeterminació per a l'1 d'octubre: el Decret de convocatòria de l'1-O, el decret que conté les normes complementàries per organitzar-lo i l'acord del Parlament que nomena una sindicatura electoral). Els recursos van ser admesos pel Tribunal Constitucional, la qual cosa en va comportar la suspensió cautelar.

En aquest context, el Síndic va tramitar diverses queixes de persones que manifestaven la seva disconformitat amb la manera com s'havia dut a terme el tràmit parlamentari per a l'aprovació de la Llei del referèndum i de la Llei de transitorietat jurídica, i d'altres que consideraven il·legal tant la celebració de la jornada com els seus resultats.

En aquest sentit, destaca la queixa presentada per tots els diputats del Grup Parlamentari del Partit dels Socialistes de Catalunya, en què reclamaven la intervenció del Síndic davant la vulneració, per part de la Mesa del Parlament, dels seus drets de participació, i la consegüent

vulneració del dret fonamental reconegut en l'article 23 de la Constitució, a partir de les actuacions que van tenir lloc a la cambra els dies 6 i 7 de setembre i que van culminar amb l'aprovació de les dues lleis esmentades.

El Síndic recorda que la institució té per missió vetllar per la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques. Amb aquesta finalitat, supervisa l'activitat de les administracions catalanes, però el funcionament del Parlament com a òrgan polític i el debat consegüent queden fora de les seves competències.

Ara bé, a partir de l'aprovació de la Llei 19/2017, de 6 de setembre, del referèndum d'autodeterminació, es va produir una escalada d'esdeveniments que van motivar diversos posicionaments de la institució, amb el propòsit de protegir el respecte als drets humans i les llibertats fonamentals i apel·lant des de l'inici al diàleg polític per resoldre el conflicte.

En aquesta línia, el 15 de setembre el Síndic va traslladar a les autoritats catalanes i espanyoles competents, al comissari europeu de Drets Humans, al Defensor del Poble Europeu, a l'Alt Comissionat de l'ONU per als Drets Humans, al Defensor del Poble d'Espanya i defensors autonòmics, i a l'Institut Internacional de l'Ombudsman una carta en què plantejava, d'una banda, algunes consideracions en relació amb l'aprovació de les dues lleis referides, per un procediment ad hoc i amb possible vulneració del Reglament del Parlament i de la Llei del Consell de Garanties Estatutàries; i, de l'altra, possibles afectacions amb relació a la llibertat d'expressió, d'informació i de reunió a causa d'algunes decisions en l'àmbit executiu i jurisdiccional (prohibicions cautelars d'actes sobre el dret a decidir, prohibició als mitjans de comunicació d'informar sobre el referèndum o incoació de diligències d'investigació contra 700 alcaldes).

Inquietud dels ciutadans davant la configuració d'un cens electoral

El Govern de la Generalitat va convocar la celebració del referèndum d'autodeterminació de Catalunya sobre la base del marc jurídic marcat per la Llei 19/2017, de 6 de setembre, del referèndum d'autodeterminació i els

decrets de desplegament. D'acord amb aquest marc normatiu, la competència sobre l'elaboració del cens electoral corresponia a l'Administració electoral del Govern de la Generalitat, amb la supervisió de la Sindicatura Electoral de Catalunya, i la formació del cens es regia per les normes fixades per la mateixa llei.

Aquesta situació va motivar la inquietud d'alguns ciutadans en relació amb la manera com s'havia dut a terme la configuració del cens electoral i en relació amb la implementació del servei de consulta de les llistes electorals vigents.

D'una banda, prop de 40 persones es van adreçar al Síndic en defensa del seu dret de vot, especialment en els casos en què, volent votar, no havien pogut conèixer quin era el punt de votació que els pertocava o en què les dades estaven equivocades i, per tant, el col·legi assignat no es corresponia amb el seu domicili. En aquests casos, el Síndic va traslladar les demandes dels ciutadans al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, competent en aquesta matèria.

D'altra banda, en relació amb el cens electoral es van iniciar prop de 20 actuacions a instància de ciutadans que consideraven il·legal el tractament de les seves dades personals per a la configuració del cens electoral i que demanaven al Síndic que protegís el seu dret fonamental a la protecció de dades. En aquest bloc, destaca la queixa presentada per la llavors cap de l'oposició al Parlament de Catalunya. El Síndic, a més de traslladar aquests assumptes al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, també va traslladar algunes d'aquestes actuacions a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT).

Esdeveniments previs a la celebració de les votacions (a partir del dia 15 de setembre)

Pel que fa als esdeveniments previs a la celebració de les votacions, especialment a partir del dia 15 de setembre, es van tramitar prop de 30 queixes i consultes sobre les diferents actuacions dutes a terme per la Fiscalia i les forces de seguretat, com ara el decomís de material electoral i de correspondència, escorcolls, bloqueig de

pàgines web, i detencions i citacions, en qualitat d'investigats, de més de 700 alcaldes.

El Síndic, en relació amb els casos concrets, ha recordat que, d'acord amb el marc competencial fixat per la llei reguladora de la institució, no pots supervisar les actuacions de l'Administració de justícia. Tot i així, en la seva carta de 15 de setembre, a la qual s'ha fet referència, qüestionava, entre d'altres, l'habilitació legal de l'actuació de la Fiscalia General de l'Estat en aquests casos. Les queixes sobre l'actuació de Correus, per la seva banda, es van traslladar al Defensor del Poble.

L'actuació d'alguns mitjans de comunicació. Imparcialitat informativa i drets dels infants

Altres actuacions iniciades en aquest període i en els dies posteriors a l'1 d'octubre fan referència a l'actuació d'alguns mitjans de comunicació. D'una banda, algunes persones es van adreçar al Síndic per exposar que alguns mitjans de comunicació (tant mitjans catalans com mitjans d'àmbit estatal) no complien amb el deure d'imparcialitat en la informació que oferien. En aquesta línia, per exemple, es va iniciar una actuació amb relació al contingut d'un informatiu de format infantil emès per la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) en què s'intenta explicar als infants els fets ocorreguts el dia 1 d'octubre.

El Síndic va donar trasllat d'aquesta queixa al Consell de l'Audiovisual de Catalunya, tot recordant que els mitjans de comunicació tenen una clara funció educativa i que, en aquest sentit, i encara més en el cas de la programació adreçada a infants i adolescents, han de garantir el pluralisme i l'exclusió de qualsevol mena de proselitisme o adoctrinament. També ha recordat que l'ordenament jurídic atribueix als poders públics el deure de vetllar perquè la informació que rebin els infants i adolescents sigui veraç, plural i respectuosa amb els principis constitucionals.

D'altra banda, s'han iniciat actuacions per les referències d'alguns diaris privats a una suposada manipulació i utilització dels infants en les "causes polítiques catalanes" i per la publicació d'imatges d'infants vinculades a notícies sobre l'actual conjuntura política. Les declaracions

d'alguns polítics sobre una suposada manipulació i utilització dels infants en aquest context i l'ús d'imatges d'infants en espais web d'organitzacions privades en què es vinculen aquestes imatges a un discurs sobre la manipulació dels infants per dur a terme actuacions relacionades amb la "causa secessionista" o amb les votacions de l'1 d'octubre també han estat objecte d'estudi.

Tenint en compte l'especial protecció que ofereix el nostre ordenament jurídic al dret a la intimitat i a la protecció de dades personals quan els afectats són infants, el Síndic va obrir actuacions d'ofici i va traslladar aquests assumptes tant al ministeri fiscal com a l'APDCAT.

Al seu torn, va traslladar les actuacions en relació amb la premsa privada d'abast estatal al Defensor del Poble i les actuacions relatives als mitjans de comunicació catalans, a la CCMA.

La jornada de votació de l'1 d'octubre

En relació amb la configuració dels elements necessaris per a la votació i el desenvolupament de la jornada de votació pròpiament dita es van iniciar més de 30 actuacions. Alguns ciutadans van manifestar al Síndic les seves consideracions sobre la il·legalitat de la citació que havien rebut per ser membres d'una mesa i li demanaven que intervingués per defensar els seus drets, alhora que d'altres exposaven les dificultats amb què s'havien trobat, el mateix dia 1 d'octubre, per exercir el càrrec de membre de mesa, ateses les dificultats tècniques que es van produir amb la plataforma electrònica habilitada per a la votació i amb les dificultats de contactar amb el servei tècnic corresponent. En altres casos, els ciutadans van exposar la seva disconformitat per la manca de garanties legals del procés de votació, la qual cosa consideren que vulnera el seu dret a votar amb garanties.

El gruix de les actuacions relacionades amb l'1 d'octubre, però, fa referència a les intervencions de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil envers els ciutadans que esperaven davant els col·legis electorals per poder votar, i també per les actuacions violentes a l'hora d'entrar als punts de votació i de decomissar el material electoral, i per les

conseqüents destrosses causades als centres (punt 3.5 d'aquest informe).

Finalment, cal posar de manifest que el Síndic va rebre diverses peticions de persones, entitats i col·lectius que li reclamaven una intervenció més directa per ajudar a resoldre la manca d'entesa que ha derivat en la crisi política actual, sigui oferint la seva mediació entre els governs estatal i autonòmic, sigui proposant vies de diàleg o qualsevol altra estratègia possible per buscar l'entesa.

En el marc del seu compromís en la defensa dels drets, i des de la primera comunicació feta el 15 de setembre, el Síndic s'ha pronunciat en diverses ocasions sempre amb el propòsit de protegir el respecte als drets humans i les llibertats fonamentals i apel·lant des de l'inici al diàleg polític per resoldre el conflicte, tal com s'exposa en l'apartat 3.8 d'aquest informe.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic analitza els fets al voltant de l'1-O, monitoritza l'aplicació de l'article 155 de la CE i estudia l'actuació de la Junta Electoral Central davant les eleccions del 21-D [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4894 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4894...)

17:21 pm · 1 des. 2017

39 RETUITS 39 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

Comunicat del Síndic on reclama que es garanteixin els drets dels candidats del 21D en presó preventiva [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4902 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4902...)

12:24 pm · 5 des. 2017

8 RETUITS 6 AGRADAMENTS

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00242/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre l'accessibilitat de la informació en línia relativa a les eleccions al Parlament de Catalunya 2017

El Síndic va tenir coneixement de les dificultats d'alguns ciutadans per accedir des dels cercadors d'internet a la informació en línia relativa a les eleccions al Parlament de Catalunya convocades per al 21 de desembre de 2017, ja que en els resultats de les cerques no s'obtenia cap enllaç que conduís a la pàgina parlament2017.cat. Aquests resultats contrastaven amb els que els mateixos cercadors oferien en relació amb les pàgines parlament2012.cat i parlament2015.cat, que estan encara molt ben posicionades dins de les cerques sobre aquells processos electorals.

Per tant, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va suggerir al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda que adoptés, com més aviat millor, les mesures necessàries per posicionar millor la pàgina web Parlament 2017 dins dels cercadors d'internet a fi de millorar-ne l'accessibilitat per afavorir els drets de participació de tots els ciutadans catalans en les eleccions al Parlament de Catalunya del 21 de desembre de 2017.

El Departament va informar que, ateses les circumstàncies especials de la convocatòria d'aquestes eleccions, feta pel president del Govern espanyol, totes les tasques, entre les quals la publicació del web parlament2017.cat, havien patit una demora, però que quan s'engegués la campanya institucional el web tindria el posicionament habitual en els cercadors i es garantirien els drets d'accés a la informació pública i els drets de participació política de tots els ciutadans.

AO 00274/2017
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la conciliació del dret de sufragi passiu d'alguns dels candidats a les eleccions del 21 de desembre de 2017 amb la seva situació de privació de llibertat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després que el jutge instructor del Tribunal Suprem rebutgés, el dijous 14 de desembre de 2017, la sol·licitud efectuada per Jordi Sánchez per gaudir de permisos per participar en actes de campanya electoral i poder concedir entrevistes al centre penitenciari on està ingressat, i també connectar-se a internet en un horari ampli que li permetés intervenir en la campanya de les eleccions del 21 de desembre de 2017.

El Síndic va reiterar davant la Junta Electoral Central i el comissari europeu de Drets Humans que cal conciliar el dret de sufragi passiu dels candidats empresonats amb la seva situació de privació de llibertat. Va recordar, a més, que la Llei electoral només limita el dret de sufragi passiu en cas de condemna penal, encara que la sentència no sigui ferma, fet que no es produeix en aquest cas. Sense fonament legal per limitar substancialment el dret de sufragi passiu, resulta impropri que una decisió jurisdiccional restringeixi aquest dret, i tampoc no es pot pretendre restringir drets establerts en la Llei o la Constitució sobre la base del Conveni europeu de drets humans.

■ UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

31. MANCA D'IMPULS DEL TSJC PERQUÈ ELS ÒRGANS JUDICIALS S'ADRECIN A LES PARTS EN LA LLENGUA QUE AQUESTES EMPRIN

Una qüestió palesada reiteradament en els informes d'aquesta institució és que l'Administració de justícia és un dels àmbits menys respectuosos amb els drets lingüístics pel que fa a l'ús del català.

Estatutàriament i legal s'estableix la validesa de les actuacions judicials amb independència de la llengua oficial emprada i també es disposa el dret dels ciutadans a relacionar-se oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin, sense que puguin patir indefensió ni dilacions indegudes a causa de la llengua emprada, ni se'ls pugui exigir cap mena de traducció (article 33 apartats 1 i 2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya).

El dret d'opció lingüística correspon als ciutadans i l'Administració de justícia ha de disposar dels mitjans personals i materials per poder fer efectiu aquest dret, i més encara quan també la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, reconeix a tothom que ho sol·liciti el dret a rebre en la llengua oficial demanada la testimoniança de les sentències i els actes resolutoris que l'afecten sense retards per raó de llengua.

De fet, per garantir el dret d'opció lingüística l'Estatut disposa que jutges, magistrats, fiscals, notaris, registradors de la propietat i mercantils, encarregats del Registre Civil i personal al servei de l'Administració de justícia, per prestar els seus serveis a Catalunya, han d'acreditar, en la forma que estableixen les lleis, que tenen un nivell de coneixements adequat i suficient de les llengües oficials que els faci aptes per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball.

En l'àmbit judicial, la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, modificada successivament els anys 1994 i 2003, reconeix el dret de la ciutadania a emprar la llengua catalana en els procediments judicials i també estableix que els jutges, els magistrats, els fiscals i altres funcionaris dels jutjats i tribunals poden

fer servir la llengua oficial pròpia de la comunitat, si cap de les parts no s'hi oposa al·legant un desconeixement que li pugui produir indefensió.

L'Administració de justícia ha de disposar dels mitjans personals i materials per poder fer efectiu el dret d'opció lingüística dels ciutadans

Malgrat això, el cert és que, a diferència d'altres països europeus que garanteixen als ciutadans l'ús de les llengües pròpies de cada territori, la justícia espanyola no territorialitza l'assignació de funcionaris segons les llengües pròpies, atès que el coneixement del català és un mèrit, però no un requisit en l'accés a la funció pública de jutges i magistrats, cosa que fa que a Catalunya un funcionari judicial pugui treballar al servei dels ciutadans sense saber-ne la llengua pròpia, de manera que es pot donar el cas que les parts que vulguin parlar en català davant d'un jutge estiguin obligades a sol·licitar un intèrpret.

De fet, la institució ha tramitat queixes que posaven de manifest la invocació per part de personal al servei de l'Administració de justícia de preceptes de la Llei orgànica del poder judicial i d'enjudiciament civil que estableixen que en les actuacions judicials s'ha d'usar el castellà, com a llengua oficial de l'Estat, per defensar que només és potestatiu l'ús d'altres llengües que també siguin oficials al territori de la comunitat autònoma amb llengua pròpia on tinguin lloc les actuacions judicials.

Aquesta invocació per sostenir l'existència d'una facultat, però no d'una obligació, de fer servir el català, malgrat la voluntat expressament manifestada pels ciutadans, evidencia un desconeixement de la legislació autonòmica en matèria lingüística i l'adopció una postura contrària a la voluntat del legislador.

Així doncs, la institució ha defensat davant del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) la conveniència

d'impulsar d'ofici davant dels òrgans judicials que en els casos en què els ciutadans s'adrecen als òrgans judicials de manera expressa en una sola de les llengües oficials, seria desitjable que les respostes es facilitessin en la mateixa llengua, tenint en compte que el personal al servei de l'Administració ha de tenir un coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials que el faci apte per al compliment de les funcions pròpies del seu lloc de treball.

És desitjable que les respostes dels òrgans judicials es facilitin en la mateixa llengua oficial en què les persones s'hi hagin adreçat

Això, lluny de suposar una vulneració de l'ordenament jurídic, facilitaria l'exercici dels drets lingüístics de les persones i agilitaria els procediments, alhora que evitaria dilacions innecessàries en les tramitacions derivades de l'exigència per

a les persones interessades d'haver de demanar de manera expressa que es faci la traducció dels documents que els afecten a la llengua oficial emprada des d'un primer moment.

El suggeriment ha estat rebutjat sobre la base de l'afirmació que la Presidència del Tribunal no pot adoptar mesures per instaurar o impulsar actuacions en els òrgans judicials que vagin més enllà del que estableix la legislació i del que ja es va establir a la Sala de Govern del mateix TSJC en l'acord de 26 de gener de 2010 i d'altres de posteriors en els mateixos termes.

Això no obstant, s'ha reiterat de manera expressa el compromís de la Presidència i de la Sala de Govern amb els drets lingüístics de les parts processals i de la resta de persones que puguin comparèixer davant dels òrgans judicials de Catalunya, ja que és el jutge o tribunal qui ha de garantir l'efectivitat del dret a rebre tota la documentació oficial en la llengua sol·licitada i ordenar les traduccions que siguin necessàries perquè qui hagi exercit el dret d'opció rebi la documentació en la llengua sol·licitada, sense que això suposi dilació del procés.

Queixa 02902/2016

El promotor de la queixa va manifestar el seu descontentament pel fet que el Jutjat de 1a Instància i Instrucció núm. 1 de Vilanova i la Geltrú, en sengles procediments judicials, redactés totes les comunicacions en castellà, malgrat que expressament hagués demanat que se li fessin arribar en català.

Tot i que la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia va informar el Síndic de Greuges que tant la jutgessa com la lletrada de l'Administració de justícia tenen coneixements per atendre per escrit i oralment els ciutadans en català, que dues funcionàries tramiten els procediments sempre en català i que el personal del Jutjat rep el suport de la dinamitzadora lingüística –que tradueix, corregeix i fa formació en llengua catalana i llenguatge jurídic–, el cert és que, segons el TSJC, la petició expressa de l'interessat va passar desapercibuda.

La lletrada del Jutjat afirmava que la sol·licitud es trobava en un escrit atípic i no estava inclosa en la pètica. Això va motivar que el TSJC fes un requeriment perquè tant ella com el jutge extremessin l'atenció a les peticions dels justiciables amb relació a l'ús del català i que el Síndic suggerís al TSJC que s'impulsés d'ofici la resposta dels òrgans judicials en la mateixa llengua emprada per les parts, llevat de voluntat expressa en contra.

Queixa 06263/2016

La persona interessada va exposar davant la institució que havia demanat al Registre Civil de Mollet del Vallès que se li donés en català tota la documentació necessària per tramitar el seu casament civil i manifestava que la resposta havia estat que, si volia la documentació en la llengua demanada, hauria d'esperar dos mesos.

Malgrat que finalment li van trucar del Registre per comunicar-li que els documents estaven disponibles en català, al llarg de la tramitació de l'expedient de casament se li van enviar dues notificacions en castellà que, d'acord amb l'informe de la lletrada del Registre Civil, no es van fer en català perquè no constava la sol·licitud expressa que les comunicacions es fessin en aquesta llengua.

Atès que de vegades hi pot haver un error involuntari i no detectar-se la sol·licitud expressa dels ciutadans, el Síndic ha reiterat novament el suggeriment formulat amb relació a la queixa anterior.

32. DIFICULTATS PER A LA INCLUSIÓ D'ALUMNES AMB DISLÈXIA A LES UNIVERSITATS

Es denuncia a la institució la dificultat afegida que pot suposar, per als alumnes amb dislèxia i altres trastorns que afecten principalment el procés de lectoescriptura i aprenentatge d'una llengua, l'exigència d'acreditar el coneixement d'una tercera llengua, introduïda per l'article 211 de la Llei 2/2014, de 27 de gener.

Atès que la progressió en el coneixement i l'aprenentatge d'aquest tercer idioma, amb caràcter general, s'ha valorat com a no suficient per assolir el nivell exigít, enguany s'ha acordat l'establiment de la moratòria en l'aplicació de l'exigència del nivell B2 d'una tercera llengua als estudiants universitaris de grau i l'establiment de l'acreditació del nivell B2 d'una tercera llengua en el suplement europeu al títol (SET) per als estudiants que sí que han assolit el nivell.

Pel que fa a l'exigència d'acreditar el coneixement d'una tercera llengua, el Síndic valora molt positivament les iniciatives i els programes de diagnòstic, promoció i incentivació de terceres llengües destinats als estudiants universitaris que s'han dut a terme en els darrers anys per aconseguir nivells més alts de competència en una tercera llengua; competència que, d'altra banda, considera indispensable en una societat moderna i avançada.

No obstant això, atès que els resultats dels esforços esmerçats per l'Administració no sembla que hagin estat suficients per assolir els nivells desitjats, el Síndic considera necessari que es faci una reflexió conjunta, tant en el Departament d'Ensenyament com en el Departament d'Empresa i Coneixement, per fer una diagnosi del coneixement d'idiomes en el sistema educatiu des de les etapes més primerenques fins a l'educació universitària, a fi d'establir mesures estructurals que permetin garantir que tot l'alumnat tingui aquesta competència ja des de la finalització de l'etapa de secundària.

El Síndic també considera rellevant que s'avaluï si hi ha una relació entre l'origen socioeconòmic de l'estudiant i el centre educatiu de provinença i els nivells de

competència en una tercera llengua, per detectar una possible situació d'iniquitat per raons socioeconòmiques en l'assoliment d'aquest requisit.

L'exigència d'acreditar una tercera llengua sense adaptació curricular dificulta la inclusió d'alumnes amb dislèxia a la universitat

Aquesta exigència, a més, pot suposar una dificultat o un impediment per a la inclusió d'alumnes amb dislèxia o altres trastorns que afecten la lectoescriptura en l'educació universitària sense les adaptacions curriculars i d'avaluació adequades.

En aquest sentit, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Empresa i Coneixement i a totes les universitats del sistema universitari de Catalunya perquè, d'acord amb el dret de tots els estudiants a no ser discriminats per raons personals o socials recollit en la Llei 1/2003, es difongui i es promogui l'aplicació als centres universitaris del contingut del document de treball de la Comissió Tècnica de la Universitat i Discapacitat de Catalunya (UNIDISCAT) del Consell Interuniversitari de Catalunya, aprovat el 4 de maig de 2012, mitjançant el qual es donen unes indicacions i unes pautes d'intervenció educativa a les universitats per a la inclusió dels estudiants amb dislèxia.

Cal millorar la difusió dels protocols existents entre l'alumnat, i la formació i l'exigència de seguiment per part del professorat

Les universitats han elaborat els seus propis mecanismes per atendre els alumnes amb dislèxia, aprofitant les indicacions facilitades per UNIDISCAT, però hi ha dificultats de detecció i d'acreditació, la qual cosa en alguns casos es deriva de les mancances que

ja es presenten en etapes educatives anteriors.

Així mateix, pel que fa a l'aprenentatge i acreditació d'una tercera llengua, el Departament d'Ensenyament indica que també segueix els seus propis protocols en l'aprenentatge d'idiomes a través de les escoles oficials. En concret, se segueix el document "La dislèxia: detecció i actuació en l'àmbit educatiu", i específicament els protocols que fan referència a l'aprenentatge de la llengua escrita i de la llengua estrangera i a les tasques avaluadores.

El Síndic valora positivament els esforços duts a terme per difondre i adoptar mesures per atendre i avaluar adequadament alumnes

amb trastorns de llenguatge que poden afectar l'aprenentatge i la capacitat de relació, de comunicació i de 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 entre el professorat i l'alumnat, i també en el nivell d'exigència a l'hora d'aplicar-les.

D'altra banda, el Síndic considera que tant en l'aprenentatge d'una tercera llengua com en l'acreditació i abordatge d'aquestes dificultats específiques en l'àmbit universitari es detecten mancances que provenen de les etapes educatives anteriors (primària i secundària) que cal esmenar.

Queixa 08506/2017

La persona interessada indica que no se li ha facilitat l'adaptació que requeria la seva dislèxia a les proves d'aptitud personal (PAP) per accedir al grau d'educació infantil i educació primària.

La Secretaria d'Universitats i Recerca indica que s'han fet les adaptacions que s'han considerat necessàries, i que se segueixen els mateixos criteris que a les proves d'accés a la universitat i es revisen els casos individualment.

El Síndic recomana que es regulin el tipus de tribunal i les adaptacions previstes per a la realització d'aquesta prova en el cas d'alumnes dislèctics, igual que es fa amb les proves d'accés a la universitat (PAU), en què hi ha previst un tribunal especial ordinari (TOE). Així mateix, atès que aquestes proves formen part del programa de millora del sistema educatiu, ha recomanat que també s'avaluïn de manera específica les mesures necessàries per atendre les dificultats detectades en estudiants dislèctics com a futurs mestres.

Queixa 02846/2017

L'interessat exposa que té un trastorn específic d'aprenentatge amb dificultats en l'expressió escrita, concretament dificultats moderades en la correcció ortogràfica i lleus dificultats en la claredat i l'organització de l'expressió escrita.

Per aquest motiu, va sol·licitar al Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC) poder ser atès pel Tribunal Ordinari Específic (TOE), amb l'adaptació del temps i la correcció a la seva situació, per a la prova d'accés a la universitat (PAU) prevista per a majors de vint-i-cinc anys. Tot i així, per a la prova d'accés a la universitat per a majors de vint-i-cinc anys no hi ha un TOE com a tal.

El Síndic ha recomanat que, amb l'assessorament i l'orientació de professionals, es reguli de manera detallada la forma d'acreditació dels diferents tipus de trastorns d'aprenentatge i també la forma d'avaluació que s'adapti a les necessitats previstes per a cada tipologia de trastorn, especialment en el cas dels estudiants que no hagin pogut adaptar els seus estudis anteriors amb un pla individualitzat d'acord amb les directrius emeses pel Departament d'Ensenyament.

33. EL PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ I DOBLE CORRECCIÓ DE L'AVALUACIÓ DE LES PROVES D'ACCÉS A LA UNIVERSITAT (PAU)

En el marc d'una actuació anterior, el Síndic ja havia denunciat el greuge que suposava per a alguns estudiants que sol·licitaven la revisió de les qualificacions obtingudes a les PAU a l'hora de tenir prioritat en l'elecció de campus, assignatures optatives i horaris, atesos els calendaris de preinscripció i matrícula de les universitats.

El Síndic va recomanar que el procés de resolució de sol·licituds de reclamació i doble correcció dels resultats de les PAU fos més àgil i s'adaptés als calendaris de preinscripció i matrícula universitàries per no perjudicar aquests estudiants.

Actualment, l'Oficina d'Accés a la Universitat estableix anualment un calendari en què el procés de revisió de les qualificacions de les PAU i el d'assignació de places de preinscripció estan coordinats de manera que els alumnes que demanin revisió puguin ser assignats al mateix temps que la resta d'alumnes.

En aquella actuació també es demanava que es garantís una informació acurada i detallada als estudiants sobre les opcions de presentar reclamacions i sol·licituds de doble correcció a les PAU, i també del funcionament d'aquests procediments.

No obstant això, són diverses les queixes rebudes sobre la manca d'objectivitat i de transparència en la correcció de les proves i que plantegen dificultats en la comprensió del sistema de revisió de les qualificacions vigent.

Les condicions d'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles són competència estatal (Reial decret 1892/2008, derogat pel Reial decret 412/2014, i el Reial decret 310/2016, de 29 de juliol, pel qual es regulen les avaluacions finals d'educació secundària i batxillerat, modificat pel Reial decret llei 5/2016).

La normativa reguladora estableix que cada estudiant pot presentar davant la presidència del tribunal una sol·licitud de segona correcció o la sol·licitud de reclamació davant la comissió organitzadora, cas en el qual queda exclosa la possibilitat de sol·licitar la segona correcció.

La reclamació està indicada per revisar aspectes formals i errades administratives. La nova qualificació obtinguda és definitiva i no pot ser més baixa que l'anterior.

Cal seguir avaluant el funcionament de les PAU per detectar-ne possibles disfuncions i garantir-ne una avaluació homogènia

En el sistema de doble correcció, l'examen és corregit un altre cop per un professor diferent i la nova qualificació és la mitjana aritmètica de les dues notes i pot ser més baixa que la inicial. Només si la diferència entre ambdues correccions és de dos punts o més un tribunal efectuarà una tercera correcció.

Pel que fa a la visualització d'exàmens, es limita a les sol·licituds de doble correcció i es fa una vegada acabat el termini de reclamació a la doble correcció. Les resolucions adoptades d'acord amb aquest procediment posen fi a la via administrativa.

Les queixes plantejades tenen a veure amb la confusió entre ambdós procediments, excloents entre si, i amb la percepció d'indefensió per part de l'estudiant, atesa la pretesa manca de garanties en l'objectivitat i l'homogeneïtat de criteris de correcció, i també en la poca transparència en el moment de la revisió dels exàmens.

Respecte de la problemàtica derivada del disseny del procediment de revisió, el Síndic n'ha donat trasllat al Defensor del Poble. El Síndic considera inadequat traslladar a l'estudiant la càrrega de fer l'exercici de cost-benefici a l'hora d'optar entre la reclamació i la doble correcció. També ha indicat que el

sistema de reclamació no està dotat de prou transparència, ja que no facilita la vista de tots els exàmens ni tampoc permet el recurs administratiu contra la resolució resultant de la revisió sol·licitada.

Per la seva banda, l'Administració catalana gestiona les proves d'accés a Catalunya i exposa que rep moltes queixes i consultes durant aquest període, però no en detalla el contingut.

Les sol·licituds de reclamació i doble correcció suposen un volum d'un 1,5% i 2,9%, respectivament, del total d'exàmens corregits. Amb relació al procediment de reclamació, només un 6% dels exàmens que s'han sotmès a aquest procediment han millorat la nota. En canvi, respecte al procediment de doble correcció, un 31% ha millorat la nota i un 51% ha vist modificada la nota després del procediment de revisió iniciat a l'alça o la baixa.

El doble sistema de revisió excel·lent de l'avaluació de les PAU genera confusió i pot provocar indefensió a l'estudiant

D'altra banda, hi ha un procés intern d'acord amb el qual quan el responsable de la matèria

corregeix en el tribunal i detecta una aplicació errònia de les pautes de correcció, elabora un informe del professor i eleva aquest informe a la comissió organitzadora de les PAU perquè el corrector sigui advertit o exclòs en futures convocatòries. Durant l'any 2015 van ser advertits per aquest procés 51 professors i durant l'any 2016, 35.

S'indica que s'ha constituït un grup de treball en el marc de la comissió organitzadora de les PAU per valorar els procediments de reclamació existents.

El Síndic és conscient de les dificultats de gestió que suposa la correcció d'aquestes proves i el procés d'assignació resultant de les places universitàries entre els estudiants que hi participen en règim de concurrència.

No obstant això, la transcendència del resultat d'aquesta avaluació en la vida dels estudiants obliga que el procediment sigui com més transparent i garantista millor i que es faci amb la màxima homogeneïtat i objectivitat en els criteris de correcció, d'acord amb els principis de mèrit, capacitat, igualtat i publicitat que han de regir l'accés a la universitat.

Un sistema intern d'auditoria paral·lel al sistema de reclamació i doble correcció a instància de l'estudiant actualment existent podria ajudar a detectar errors i disfuncions.

Queixa 07530/2017

L'estudiant presenta una queixa perquè els resultats obtinguts en algunes de les proves d'accés a la universitat no responen a les seves expectatives.

La qualificació mitjana de batxillerat d'aquest estudiant és d'un excel·lent (9.1) i les expectatives dels resultats obtinguts en els exàmens eren altes. L'estudiant presenta algunes sol·licituds de doble correcció, i en el cas concret de matemàtiques aplicades a les ciències socials millora en 1,5 punts la qualificació final després de la revisió.

La nota obtinguda a l'examen de matèria comuna és un 1, de manera que en aquest cas pensa que es tracta d'un error i presenta una reclamació. Un cop resolta la reclamació, s'indica que la nota no varia, però l'estudiant, d'acord amb la normativa vigent, no té dret ni a veure l'examen corregit ni a presentar recurs administratiu contra la resolució.

Malgrat que la nota d'accés de l'estudiant és un 8 i ha pogut accedir als estudis desitjats, el Síndic considera que, amb vista a millorar la transparència del procediment, seria una bona pràctica facilitar la vista de l'examen corregit.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00003/2017
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la presumpta vulneració del dret a rebre l'ensenyament en català i a la manca de garantia d'ús de la llengua catalana a l'Escola d'Arquitectura-La Salle Ramon Llull

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la sol·licitud d'informació per part de professors i pares d'alumnes sobre l'idioma oficial de l'Escola d'Arquitectura de la Universitat Ramon Llull. Sembla que la Universitat va emetre un comunicat intern per informar de la determinació per part de la direcció del campus que l'ensenyament s'oferís en castellà i anglès.

El Síndic va recordar a la Universitat Ramon Llull que, atès el que estableix l'Estatut d'autonomia de Catalunya sobre el dret de les persones a rebre l'ensenyament en català —que ha de ser la llengua vehicular i d'aprenentatge normalment utilitzada tant en l'ensenyament universitari com en l'ensenyament no universitari—, aquesta decisió podria contradir les disposicions legals vigents.

La Universitat ha aclarit que el comunicat en qüestió no va ser emès per la Universitat sinó per un equip de coordinació de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura La Salle, i que ni la direcció de l'Escola ni el Rectorat de la Universitat no en tenien coneixement; que amb la finalitat d'aclarir i reconèixer que el comunicat esmentat havia estat desafortunat i no reflectia la realitat de la situació ni la política lingüística de La Salle-URL, es va publicar un comunicat a la web de la Universitat en què s'informava que el català és llengua vehicular del centre i la llengua oficial, tal com es reflecteix també als estatuts, i que la mateixa Escola va emetre un comunicat intern, adreçat a tot el professorat, en què explícitament es deixava sense efecte el comunicat anterior.

AO 00059/2017
En tramitació

Disconformitat amb la manca de disponibilitat en llengua catalana dels diversos models per a la presentació telemàtica de l'IVA a l'Agència Estatal d'Administració Tributària

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de la resposta que el Departament de Gestió Tributària de l'Agència Estatal d'Administració Tributària va facilitar a un contribuent que el mes de maig de 2016 es va mostrar disconforme amb la manca de disponibilitat en llengua catalana de diversos models de l'IVA. En aquesta resposta s'exposava que únicament es permet la presentació telemàtica en castellà, ja que s'ha decidit suprimir la traducció dels models al català per raons d'economia i oportunitat.

AO 00278/2017
En tramitació

Vulneració de drets lingüístics derivada de l'aplicació de l'article 155 de la Constitució espanyola

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la presumpta vulneració de drets lingüístics derivada de la implementació de l'article 155 de la Constitució espanyola, pel fet que els empleats públics de l'Administració autonòmica es veuen obligats a traduir/elaborar en castellà documents interns dels expedients que tramiten, ja sigui perquè es tracta d'acords que ha d'aprovar el Consell de Ministres en substitució del Govern o bé perquè s'adrecen a persones que substitueixen el Govern.

**■ DRETS HUMANS I
LLIBERTATS FONAMENTALS**

34. ELS ATEMPTATS DEL 17 D'AGOST

El 17 d'agost de 2017 Catalunya va patir els pitjors atemptats terroristes de les darreres dècades, que van provocar la mort de 17 persones, a banda dels sis terroristes abatuts per la policia, i centenars de persones ferides.

Els atemptats de Barcelona i Cambrils tornen a situar al centre de l'opinió pública el debat entorn de les mesures de prevenció existents i l'anàlisi de les causes d'aquests fets, d'una violència incomprensible. És en aquest sentit que el Síndic va presentar un informe al Parlament el mes de novembre en què es feia ressò de les polítiques públiques en matèria de prevenció del terrorisme, l'odi i la discriminació.

La radicalització és un fenomen complex en què concorren factors com ara la dificultat per construir una identitat cultural múltiple en un país on la interculturalitat encara no està ben arrelada, les baixes expectatives d'èxit en l'àmbit escolar i en el laboral, la baixa autoestima i la frustració, entre d'altres. Per això cal que les polítiques públiques, en els diferents nivells de l'Administració, incideixin en aquests elements. I que ho facin sense caure en la islamofòbia i en l'exclusió social, és a dir, en línia amb el que promou la Moció 151/XI del Parlament de Catalunya.

Per la seva banda, l'escola, com a institució, i en totes les etapes educatives, té la funció de fomentar la interculturalitat i la diversitat com a valors positius, amb vista a formar ciutadans per viure en una societat plural i inclusiva.

En aquest sentit, els protocols que s'han adoptat en el marc del sistema educatiu, en tant que permeten la formació dels mestres i professionals de l'ensenyament i el treball aprofundit i real de la interculturalitat a les escoles, una eina molt positiva per a la lluita contra la discriminació i les ideologies de l'odi. Cal destacar, però, que les escoles i els professionals de l'ensenyament no poden esdevenir estaments pseudopolicials de detecció de conductes delictives o predelictives, ja que la seva finalitat principal és educar i generar un marc de convivència i confiança entre l'alumnat i el professorat.

Així mateix, l'informe fa notar que els municipis catalans no disposen de cap protocol ni mecanisme específic de prevenció i detecció del radicalisme, per bé que els professionals dels serveis socials fan actuacions de prevenció o coordinació amb altres serveis. El Pla de ciutadania i de les migracions 2017/2024 de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania pot ser una eina útil al servei dels ajuntaments, però cal que no es quedi només en el paper i que es doti de recursos humans i materials perquè se'n pugui fer un desenvolupament efectiu.

Pel que fa a la prevenció en l'àmbit de la seguretat, els cossos i les forces de seguretat de l'Estat, i els seus responsables polítics, han d'assumir la plenitud de capacitats i competències de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) en qualsevol matèria policial, inclosa la lluita contra el terrorisme, i millorar-ne la coordinació a través de la Junta de Seguretat, l'intercanvi d'informació i la integració en totes les estructures de cooperació rellevants a escala estatal i internacional. Per aquest motiu, el Síndic recomana les actuacions següents:

- Reunir de manera periòdica i normalitzada, i sempre que les circumstàncies ho aconsellin, la Junta de Seguretat de Catalunya.
- Consolidar la presència de ple dret del Cos de Mossos d'Esquadra al Centre d'Intel·ligència contra el Terrorisme i el Crim Organitzat (CITCO).
- Fer possible de manera immediata la presència del Cos de Mossos d'Esquadra, amb la consideració d'autoritat competent, dins l'Europol, i també en la resta d'organismes de coordinació i d'intercanvi d'informació a escala internacional.
- Remoure els obstacles a la necessària ampliació de la plantilla del Cos de Mossos d'Esquadra.
- Convocar, tan bon punt sigui possible, una sessió plenària del Parlament de Catalunya o de la Comissió d'Interior per analitzar i valorar els atemptats, i també l'actuació dels poders públics en aquest cas.

- Impulsar, al més aviat possible, les negociacions que puguin donar lloc a l'elaboració i la posterior aprovació parlamentària de la Llei del sistema de policia de Catalunya.
- Retre comptes sobre la condició de confident, o no, dels serveis d'intel·ligència de l'Estat del suposat líder del grup terrorista, Abdelbaki Es Satty, i si això va afectar d'alguna manera la coordinació entre cossos.

35. REGRESSIONS DE DRETS CIVILS I POLÍTICS

El mes d'abril de 2017 el Síndic de Greuges va registrar al Parlament de Catalunya l'informe *Retrocessos en matèria de drets humans: llibertat d'expressió dels càrrecs electes i separació de poders al Regne d'Espanya*, en què posava de manifest un seguit de legislacions i pràctiques a escala estatal, però amb una afectació especial a Catalunya, que estaven erosionant els estàndards de drets civils i polítics reconeguts internacionalment. La Llei de seguretat ciutadana (o Llei mordassa), que en dos anys de vigència ha generat més de 300.000 sancions a tot l'Estat, moltes directament vinculades a la restricció dels drets de reunió, expressió i manifestació, continua vigent malgrat que fa més d'un any se'n va proposar l'esmena o l'abolició al Congrés dels Diputats.

L'informe, a més, alertava sobre l'ús partidista de la justícia, que anava aparellat amb una creixent judicialització del debat polític respecte de Catalunya, l'erosió de la separació de poders i les limitacions a la llibertat d'expressió, en especial de càrrecs electes. L'informe va ser debatut en comissió el 10 de juliol d'enguany.

A partir de l'aprovació de la Llei 19/2017, de 6 de setembre, del referèndum d'autodeterminació (objecte de recurs pel Govern de l'Estat el dia 7 i suspesa pel Tribunal Constitucional el mateix dia), s'ha anat produint una escalada d'esdeveniments que han motivat diversos posicionaments d'aquesta institució, sempre amb el propòsit de protegir el respecte als drets humans i les llibertats fonamentals i apel·lant des de l'inici al diàleg polític per resoldre el conflicte. Aquests comunicats i informes

s'han adreçat, a banda de les autoritats catalanes i espanyoles competents, al comissari europeu de Drets Humans, al Defensor del Poble Europeu, a l'Alt Comissionat de l'ONU per als Drets Humans, al Defensor del Poble d'Espanya i als defensors autonòmics, i també als membres de l'Institut Internacional de l'Ombudsman.

En aquest mateix informe anual ja s'han tractat les qüestions relatives als excessos en l'ús de la força per part de les forces d'ordre públic (apartat 3.5) i també les dimensions de participació política de l'1 d'octubre (apartat 3.6). En aquest apartat s'abordaran altres possibles vulneracions de drets i llibertats en el context de les votacions de l'1 d'octubre, l'aparent declaració d'independència del 27 del mateix mes i la subseqüent aplicació de l'article 155 CE a Catalunya. Una part d'aquestes consideracions van ser recollides en l'*Informe-síntesi de les actuacions del Síndic al voltant de l'1-O*, registrat al Parlament el dia 3 de novembre, mentre que d'altres són fruit d'esdeveniments posteriors.

El posicionament del Síndic parteix de la constatació de les irregularitats que es van produir en l'aprovació de la Llei 19/2017 al Parlament de Catalunya, tant pel que fa al Reglament del Parlament com en relació amb la Llei del Consell de Garanties Estatutàries, però sense que això pugui justificar atemptats als drets i les llibertats fonamentals que es podrien estar cometent tant en l'àmbit administratiu com processal.

Alguns **drets civils i de participació política** podrien haver estat conculcats en aquest període, tant a escala col·lectiva com individual.

Una primera constatació del Síndic és que les **llibertats ideològiques d'expressió, de manifestació i d'informació** són pilars de la democràcia i, per tant, només es poden restringir en els estrictes termes previstos en la Constitució i en els tractats internacionals ratificats per Espanya, en particular el Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals (CEDH).

No obstant això, en els darrers mesos de 2017 es van produir prohibicions administratives d'actes públics adreçats a

defensar o difondre l'anomenat *referendum d'autodeterminació*, i també interlocutòries judicials al més alt nivell en què s'insinua que les manifestacions pacífiques de centenars de milers de persones en les darreres diades de l'11 de setembre tenen una potencialitat violenta que les converteixen en elements del tipus penal de rebel·lió. Aquestes actuacions administratives i judicials sobrepassen amb escreix l'estàndard europeu de necessitat i proporcionalitat que es predica de les limitacions a la llibertat d'expressió.

Així mateix, les mesures adoptades pel Govern de l'Estat en aplicació de l'article 155 CE podrien vulnerar el **dret fonamental a la participació política** de tota la ciutadania de Catalunya, reconegut en els articles 23 de la Constitució i 3 del Protocol addicional al Conveni europeu de drets humans. En aplicació d'aquests preceptes, l'exercici del manament parlamentari dels càrrecs electes està protegit per la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH) en aplicació d'aquest darrer precepte i, des d'aquest punt de vista, la destitució del Govern català en ple vulnera el dret a la participació política de tota la ciutadania de Catalunya, amb independència de les opcions que votés a les eleccions de setembre de 2015. Això és així en tant que aquesta destitució es produeix amb una possible transgressió del mateix ordenament jurídic espanyol, atès que cap precepte de la Constitució espanyola, inclòs l'article 155 CE, no preveu que es pugui adoptar una mesura d'aquesta naturalesa, cosa que al seu torn podria suposar la vulneració de l'article 2 i del títol VIII de la Constitució.

Aquest mateix dret de participació, en el seu vessant de **sufragi passiu**, requereix que les persones candidates a uns comicis democràtics puguin participar en la campanya en plenes condicions d'igualtat amb la resta de candidats. D'acord amb el TEDH, el contingut de l'article 3 del Protocol addicional núm. 1 pretén garantir el lliure accés de tots els grups d'opinió a l'activitat política, per reforçar el pluralisme, la tolerància i el sentit d'obertura que exigeix una societat democràtica.

En aquest sentit, les eleccions lliures i la llibertat d'expressió, especialment la llibertat del debat polític, constitueixen el fonament

de tot règim democràtic. Els dos drets són interdependents i es reforcen mútuament i, per això, és particularment important en períodes electorals permetre que les opinions i les informacions de tot tipus circulin lliurement. El fet que tres candidats de dues formacions diferents, incloent-hi un cap de llista i un número dos, estiguin en situació de presó provisional durant la campanya suposa objectivament una distorsió d'aquests comicis.

Adicionalment, la negativa, com a mesura cautelar en un procediment penal, que persones privades de llibertat puguin participar activament en una campanya electoral en la qual són candidates destacades vulnera, a parer d'aquesta institució, el seu dret fonamental al sufragi passiu. A més, dues d'aquestes persones han estat sancionades disciplinàriament als centres penitenciaris on estan ingressades precisament per participar, per via telefònica i durant breus minuts, en la campanya electoral.

Els **drets de participació política d'infants i adolescents** també semblen haver estat ignorats en la instrucció de 27 de setembre de la Unitat Coordinadora de Menors de la Fiscalia General de l'Estat adreçada a les fiscalies provincials de Catalunya.

En aquesta instrucció es demanava l'obertura d'expedients individualitzats arran de diverses informacions que apuntaven que menors d'edat en període d'ensenyament obligatori estaven sol·licitant autorització al centre per no assistir a activitats lectives i poder anar a concentracions i manifestacions. En aquest sentit, la instrucció indica que, independentment de si hi ha autorització dels progenitors o no, els centres no queden exempts de les obligacions de custòdia dels infants i adolescents durant les hores lectives.

Davant aquesta instrucció, i també de l'aparició en premsa de notícies que suggerien que a Catalunya s'estaven produint actuacions d'adoctrinament o de manca de respecte a llibertat de pensament i consciència dels alumnes, el Síndic recorda que l'article 13 de la Convenció dels drets de l'infant reconeix el dret dels infants i adolescents a la llibertat d'expressió, i estableix que aquest inclou el dret a cercar, rebre i difondre informació i idees de tota mena. Aquests drets també els

reconeix la Llei 12/2009, d'educació (l'article 21 reconeix el dret dels alumnes a reunir-se i, si escau, associar-se en el marc de la legislació vigent), i la Llei orgànica 9/1985, reguladora del dret a l'educació, que preveu expressament en l'article 8 que, a partir de tercer d'ESO, els alumnes poden decidir col·lectivament l'assistència a classe, que no és un fet sancionable si és resultat de l'exercici del dret de reunió i es comunica prèviament a la direcció del centre.

Això no obstant, el Síndic també ha recordat que el posicionament polític o ideològic de la direcció, del cos docent o d'alguns membres de la comunitat educativa d'una escola en relació amb la situació sociopolítica del país, o amb una conjuntura política determinada, no ha d'involucrar l'alumnat. Els centres, per tant, s'han d'abstenir d'impulsar o de promoure la participació de l'alumnat en actes que suposin un posicionament ideològic, polític o religiós, i tampoc no han de promoure la manifestació dels alumnes en favor d'una determinada posició política dins o fora del centre escolar.

El dret a un **procés just**, i consegüentment el **dret a la llibertat individual**, també ha estat posat en entredit en aquest darrer període.

La controvertida reforma de la Llei del Tribunal Constitucional (TC), que el Síndic va tractar en l'informe sobre regressions esmentat més amunt, s'ha aplicat per primer cop amb la imposició de diverses multes per part del TC als membres de l'anomenada *sindicatura electoral* per presumpta desobediència a les resolucions tendents a evitar la celebració del referèndum. El caràcter punitiu d'aquestes sancions (12.000 euros de multa al dia) sembla innegable. També ho és que el procediment sancionador no té la més mínima garantia jurídica, ja que s'executa sense audiència a les parts i sense possibilitat de recurs, atès el caràcter superior del TC.

Encara és més greu que el 16 d'octubre la magistrada del Jutjat Central d'Instrucció núm. 3 de l'Audiència Nacional acordés presó provisional comunicada i sense fiança per als presidents de l'Assemblea Nacional Catalana

(ANC) i Òmnium Cultural per un presumpte delicte de sedició. Posteriorment, va decretar presó provisional comunicada i sense fiança per als membres del Govern destituïts en aplicació de l'article 155 CE. Més endavant, el Tribunal Suprem, que coneixia de la mateixa causa en contra d'alguns membres de la Mesa del Parlament i ha unificat els procediments, ha confirmat les mesures cautelars de presó sense fiança dels dos membres de la societat civil i de l'exvicepresident Oriol Junqueras i l'exconseller d'Interior Joaquim Forn.

A parer del Síndic, aquestes mesures poden representar una transgressió del dret al jutge predeterminat per llei, que hauria de ser de la jurisdicció ordinària de Catalunya, i en primer lloc el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC). A més, en el cas dels membres de la Mesa sembla que s'obvia la inviolabilitat de què gaudeixen diputats i diputades en la seva funció parlamentària, com és, sens dubte, l'admissió a tràmit, mitjançant votació, de propostes de resolució.

En la mateixa línia, la qualificació penal com a rebel·lió proposada pel ministeri fiscal i acceptada inicialment per les més altes instàncies jurisdiccionals sembla completament desproporcionada per descriure els fets de tots coneguts, com també va ser desproporcionada l'ordre de presó provisional sense fiança imposada a Jordi Sànchez i Jordi Cuixart, que es manté en data d'avui malgrat la modificació substancial de les circumstàncies en què es va produir aquella resolució judicial.

La jurisprudència del TC palesa que els articles 25.2 i 9.3 de la Constitució obliguen a garantir un principi de proporcionalitat de les penes que no sembla que s'estigui respectant en aquest cas. Així mateix, la referència retroactiva que fa la querella de grans manifestacions que han estat exemplars pel seu civisme com a intimidatòries pot suposar un greu risc de transgressió de l'article 21 CE, que reconeix el dret de reunió i manifestació.

■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT

INTRODUCCIÓ

El capítol IV està dedicat íntegrament a retre comptes, d'una banda, dels compliments de les resolucions emeses pel Síndic i acceptades per les administracions, empreses i organismes supervisats; i, de l'altra, de totes les no-acceptacions de les recomanacions del Síndic per part de les institucions objecte d'investigació.

En la figura 12 i la taula 14 del capítol II es presenten les magnituds d'aquests casos en relació amb el conjunt de les actuacions del Síndic. Com ja s'ha assenyalat en pàgines anteriors d'aquest mateix informe, el percentatge d'acceptació total o parcial de les resolucions del Síndic és molt elevat, concretament del 99,3%, i el compliment d'aquestes acceptacions també presenta proporcions molt similars.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una petita mostra d'entre totes les resolucions complertes durant el 2017. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar a l'espai web de les actuacions del 2017 (www.sindic.cat/resolucions).

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes. S'ha optat en cada cas per incorporar un resum del problema que va originar la queixa, per presentar les recomanacions formulades al seu dia pel Síndic de Greuges i, finalment, per recollir les raons de la manca d'acceptació al·legades per l'administració, l'organisme o l'empresa supervisada.

Per manament de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com els defineix l'article 61 de la llei esmentada.

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Polítiques socials

1. Salut

Q 01037/2014

Queixa referida als requisits que les facultats de medicina exigeixen a l'hora d'acceptar el cos de les persones que han disposat en vida la seva voluntat de donar el cos a la ciència

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que assegurés que totes les universitats catalanes tinguin en compte la voluntat d'una persona de donar el seu cos a la ciència quan aquesta voluntat es trobi recollida en un document de voluntats anticipades formalitzat, amb independència que es disposi o no d'un carnet que ho acrediti, i que iniciés les gestions pertinents per unificar el procediment emprat per les diverses universitats catalanes.

El Departament de Salut ha informat que s'ha acceptat el suggeriment del Síndic en el sentit que si la voluntat d'una persona de donar el seu cos a la ciència està expressada en un document de voluntats anticipades formalitzat correctament s'ha de complir aquesta voluntat, encara que la persona no disposi d'un carnet que l'acrediti com a donant.

Q 01305/2015

Queixa relativa a l'atenció prestada a una pacient al Servei d'Urgències de l'Àrea General de l'Hospital de la Vall d'Hebron

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que dugués a terme les actuacions necessàries perquè:

1. S'estudiés la possibilitat d'elaborar un document en què es determini quin ha de ser el temps òptim en què un pacient ha de ser atès per un metge en el servei d'urgències d'un centre hospitalari i s'informés del contingut d'aquest document el personal del servei d'urgències.
2. Es recollissin els registres temporals de les reavaluacions fetes després del triatge, i també el seu resultat, en la història clínica del pacient a urgències.
3. Es recordés al personal del servei d'urgències la necessitat de proporcionar als pacients i als familiars informació actualitzada i periòdica sobre el procediment assistencial que els afecta de la manera que es consideri més adequada, però assegurant-se que és entesa, a fi d'evitar que tinguin la percepció que no se'ls està atenent.
4. En relació amb aquest cas concret, es promogués l'inici d'ofici de responsabilitat patrimonial per dilucidar si hi ha relació de causalitat entre la demora en l'atenció i el resultat final, en el supòsit que els familiars de la pacient no hagin presentat una reclamació d'aquest tipus.

El Departament de Salut ha indicat que el centre hospitalari ha elaborat un document en què es determinen temps màxims d'espera per ser visitat d'acord amb els criteris de les societats científiques. En aquest document es fixa un màxim de deu minuts d'espera per ser valorat i un temps màxim d'espera per ser atès en funció del nivell assignat. També recull el temps recomanable de reavaluació en funció del nivell assignat. S'informa que les reavaluacions queden registrades informàticament. Aquest document s'ha difós entre tots els professionals assistencials del Servei d'Urgències i se'n recorda el contingut en totes les formacions periòdiques que es fan al centre. També es recorda periòdicament la importància i la necessitat de donar informació actualitzada als pacients i familiars en relació amb el seu procés assistencial. En aquesta línia, s'ha elaborat un document en què consta quin professional, com i on s'ha de facilitar informació als pacients i familiars. Pel que fa a l'inici d'ofici d'un procediment de responsabilitat patrimonial s'informa que es va adreçar la petició a l'Assessoria Jurídica de l'Institut Català de la Salut perquè s'obris un expedient de responsabilitat patrimonial.

AO 00114/2015**Actuació d'ofici relativa a la dificultat d'accés de les dones sense parella i les dones lesbianes a les tècniques de reproducció humana assistida amb càrrec a la sanitat pública**

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut, d'una banda, que donés les ordres oportunes perquè s'iniciessin els tràmits per dictar les disposicions reglamentàries necessàries perquè a les dones lesbianes se'ls garanteixi l'accés a les tècniques de reproducció humana assistida en condicions d'igualtat i perquè els protocols, els impresos i els tractaments vinculats a aquestes tècniques s'adeqüin a la seva realitat; i de l'altra, que, tenint en compte aquesta realitat, establís contactes amb els col·lectius de dones lesbianes a fi d'analitzar conjuntament els diversos aspectes relacionats amb aquesta prestació.

El Síndic ha constatat que s'ha redactat un nou Protocol de les tècniques de reproducció humana assistida, en el qual s'han implementat les millores necessàries per donar compliment als suggeriments d'aquesta institució.

Q 01240/2016**Disconformitat amb la denegació a una parella per part de l'Hospital Clínic de Barcelona del tercer cicle de fecundació in vitro i dels tractaments d'inseminació artificial amb gàmetes de donant**

Departament de Salut

Atès que el Síndic va concloure que s'havia denegat el tercer cicle de FIV a la persona interessada sense causa clínica justificada, va suggerir al Departament de Salut que adoptés les mesures necessàries a fi que es programés a la persona interessada el tercer cicle de FIV, amb diagnòstic genètic preimplantacional, finançat pel CatSalut, i que es respectessin, així, els seus drets i els de la seva parella.

El Departament ha informat que el centre hospitalari ha revalorat el cas i ha considerat la pacient candidata a un tercer cicle del tractament de fecundació in vitro.

Q 04517/2016**Queixa relativa a la desestimació d'una prestació ortoprotètica consistent en una cadira de rodes elèctrica**

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut: 1. Que es comunicessin expressament a la persona interessada, amb informació clara i entenedora, els motius pels quals es considera que els informes clínics presentats no justificaven el compliment dels requisits establerts. 2. Que s'agilitessin les gestions adients per fer una nova avaluació del cas, mitjançant la consulta als especialistes que es considerés convenient, i que s'arbitressin les mesures necessàries perquè aquestes gestions es puguin fer efectives com més aviat millor. 3. Que es resolgués la reclamació prèvia interposada per la persona interessada en el termini més breu

possible i tenint en compte les seves circumstàncies de salut i la repercussió que sobre el seu estat de salut podria tenir el fet de no disposar de l'article prescrit.

El Departament de Salut ha informat que la persona interessada va ser avaluada per l'Hospital Universitari Vall d'Hebron i que finalment el Servei Català de la Salut va autoritzar la prescripció de la cadira de rodes amb motor elèctric.

Q 08946/2016**Demora en l'inici d'unes sessions de rehabilitació a l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida**

Departament de Salut

El Síndic va recordar al Departament de Salut el compromís legal respecte del dret de la promotora a ser atesa en un centre acreditat pel CatSalut, i li va suggerir que adoptés les mesures oportunes per respectar els terminis establerts, fixant la data de la primera sessió i comunicant-la a la persona interessada.

El Departament ha comunicat que la persona interessada va començar el tractament rehabilitador a l'Hospital Universitari de Santa Maria de Lleida el gener de 2017.

Q 00898/2017**Demora en una visita a l'Hospital de la Vall d'Hebron**

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que adoptés les mesures que considerés necessàries perquè la programació de les visites a les consultes externes de l'Hospital de la Vall d'Hebron s'ajustés tan com fos possible als terminis de referència que va fixar el Departament de Salut mateix. Pel que fa a aquest cas concret, atès que aquest termini ja

s'ha superat, el Síndic va demanar que s'estudiés la possibilitat d'avançar al màxim possible la visita de què està pendent el pacient.

El promotor de la queixa ha informat que se li va avançar la cita, la qual ja s'ha dut a terme.

2. Serveis socials**Q 05370/2012****Retard en el cobrament d'una prestació de renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures necessàries per tal que es fes efectiu l'abonament de les mensualitats que queden pendents de liquidar sense més demora.

La Direcció General d'Economia Social, el Tercer Sector, les Cooperatives i l'Autoempresa ha informat que el dia 30 de desembre de 2016 es va fer efectiu un pagament d'endarreriments pendents, via transferència bancària, a 205 expedients que tenien quantitats pendents de pagament.

Q 06875/2012**Queixa relativa a la reclamació d'un deute acumulat per cobrament indegut en el marc d'un expedient de dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que comprovés de nou les dades i les circumstàncies pel que fa a la compatibilitat o incompatibilitat entre les prestacions concedides al pare de la promotora de la queixa i les quanties abonades, i que determinés de manera motivada, segons aquesta nova revisió, l'import que s'hagi de retornar; i de l'altra, que tingués en compte la demora existent en la tramitació de la revisió de grau i, en conseqüència, calculés l'import que correspondria al pare de la promotora en concep-

te de prestació econòmica vinculada al servei d'atenció a domicili des de la data d'efectes de la qualificació de grau.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que el juliol de 2017 la subdirectora general de prestacions socials ha dictat una resolució per la qual es deixa sense efecte la reclamació de deute prèvia, que és el que va motivar aquesta queixa.

Q 05566/2015**Queixes relatives a la demora en el pagament de quanties corresponents als efectes retroactius de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va recomanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies: 1. Que elaborés un pla específic per a la liquidació del deute corresponent a les quanties en concepte d'efectes retroactius de les prestacions econòmiques per cures en l'entorn familiar a persones en situació de dependència. 2. Que donés la màxima prioritat a aquests pagaments, i que arbitrés les mesures adients per assolir, com a molt tard el desembre de 2017, el pagament de tots els fraccionaments que s'haurien de liquidar abans de finals de 2017. 3. Que en tots els casos en què es fes ús de la possibilitat prevista al Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, pel que fa a l'ajornament i periodificació de les quanties corresponents a efectes retroactius, es fes mitjançant una resolució administrativa expressa, amb les garanties degudes, de manera que contingui, com a mínim, la quantia total, l'import de cada fraccionament i el termini d'abonament, i amb la notificació corresponent a les persones afectades. 4. Que comunicés expressament a les persones afectades els pagaments que es facin en concepte d'efectes retroactius de la prestació, i que indiqués amb claredat el concepte, l'import pagat i a quin fraccionament correspon. 5. Que informés també les persones afectades de manera expressa quan no es faci el pagament en la data establerta per a cada fraccionament, i que establís, si esqueia, les mesures oportunes per abonar també els interessos de demora.

6. Que assegurés que en tots els casos en què es deduí alguna quantia es dictés una resolució prèvia. 7. Que arbitrés mecanismes addicionals per incrementar la transparència sobre aquesta qüestió, i posés a l'abast de la ciutadania una informació periòdica actualitzada sobre l'evolució del deute relatiu a les quanties corresponents als efectes retroactius de les prestacions econòmiques per cures en l'entorn familiar.

El Departament ha indicat que ha donat la màxima prioritat a aquests pagaments, tot i les dificultats derivades del finançament insuficient del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència, i que s'ha fet la liquidació al ritme que la disponibilitat pressupostària ho ha permès. Ha informat també sobre la situació de diversos expedients afectats per aquesta problemàtica i assenyala que, pel que fa al cas concret de la persona promotora de la queixa, s'ha fet el pagament de la quantia corresponent.

Q 09554/2015**Queixa relativa al dret d'accés al servei de transport adaptat "porta a porta" per a persones amb mobilitat reduïda severa que ofereix l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que modifiqués els criteris i les condicions que donen dret a la utilització del servei de transport adaptat "porta a porta" per a persones amb mobilitat reduïda severa del municipi, a fi de garantir la igualtat de tracte i la igualtat d'oportunitats a les persones que compleixin els requisits de grau de discapacitat i impossibilitat d'utilitzar del servei de transport regular (barem de mobilitat), que sol·licitin ser beneficiàries del servei i siguin més grans de seixanta-cinc anys (o que acreditin la discapacitat i el barem de mobilitat amb un certificat emès després de complir els seixanta-cinc anys), en les mateixes condicions que es garanteix l'accés al servei a les persones més grans de seixanta-cinc anys que se n'han fet usuàries (o que acreditin la discapacitat i el barem de mobilitat abans d'arribar a aquesta edat).

L'Ajuntament ha acceptat les recomanacions fetes pel Síndic. Concretament, exposa que en data 1 d'abril de 2017 les condicions que donen dret a ser usuari del servei van ser modificades i ara s'hi inclouen les persones que acreditin la discapacitat i el barem de mobilitat reduïda, encara que el certificat s'hagi emès després de complir els seixanta-cinc anys, i que el mes d'abril ja s'havia concedit el servei a nou usuaris en aplicació de les noves condicions.

Q 10203/2015 i altres**Demora en el pagament d'una prestació meritada i no percebuda**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés les instruccions oportunes a fi que s'agilités al màxim la tramitació de la sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes presentada per la persona interessada, i que se li donés resposta sense demora, ja que s'han superat amb escreix els terminis legalment establerts.

El Departament ha informat que en tots els casos ja s'ha fet el pagament total de les quanties reconegudes en concepte de prestacions meritades i no percebudes.

Q 00141/2016**Queixa relativa a la necessitat d'assignar un recurs residencial o sanitari permanent a una persona amb discapacitat i trastorn mental que no pot ser atesa en l'entorn familiar**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'una banda, que traslladés, sense demora, el cas de la filla del promotor a la comissió interdepartamental de casos complexos a fi que fos estudiat com més aviat millor; i de l'altra, que es proposés a la persona interessada i se li atorgués, sense demora, un recurs residencial o sanitari d'atenció permanent amb el qual es garantís la sortida de la noia del domicili familiar i la seva institucionalització en un servei en què se

li garanteixi el tractament de caràcter continuat i l'abordatge psicoterapèutic recomanat pels tècnics facultatius.

La Direcció General de Protecció Social del Departament ha informat que el febrer de 2017 es va fer efectiu l'ingrés la persona interessada en una residència on se li garanteix el tractament continuat recomanat pels tècnics facultatius.

Q 00631/2016**Queixa referida a la tramitació d'una sol·licitud d'accés al programa de prestacions per a l'accés als serveis d'habitatge per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i al Departament de Salut que, si encara no s'ha fet, donin les instruccions oportunes per garantir, com més aviat millor, l'assignació de serveis d'habitatge per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental a la filla de la promotora.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha assenyalat que el mes de novembre de 2017 la persona interessada ha estat proposada per ingressar a una plaça residencial i que el mateix mes es va iniciar la valoració per fer l'ingrés.

Q 06478/2016**Queixa relativa a la gestió de la llista d'espera d'accés a una residència per a gent gran de Vielha**

Conselh Generau d'Aran

El Síndic va traslladar la queixa de la promotora al Conselh Generau d'Aran i li va suggerir que adoptés les mesures adients per: investigar la gestió que s'ha fet de la sol·licitud de reserva de plaça que va fer la persona interessada i els motius pels quals es va endarrerir l'ordre en la llista d'espera; supervisar de manera global la gestió que es fa de la llista d'espera del centre i, en cas de detectar irregularitats, prendre les mesures correctores oportunes; donar resposta escrita a la reclamació de la promotora, amb les explicacions oportunes, i garantir la igualtat en l'accés al centre i en la gestió de la llista d'espera i incorporar pràctiques orientades a fomentar la transparència de la gestió, com ara lliurar en el moment de la sol·licitud un document acreditatiu de la posició que s'ocupa en la llista, o qualsevol altra documentació que es consideri adient.

El Conselh Generau d'Aran ha indicat que l'entitat gestora de la residència va iniciar un expedient informatiu i va dur a terme una auditoria interna per investigar la gestió d'aquesta llista d'espera, a més de substituir la persona encarregada de la direcció del centre. Com a resultat d'aquestes mesures, s'ha adoptat un nou procediment de gestió de la llista d'espera per garantir la transparència del procés, i s'han incorporat mesures com el lliurament d'un document acreditatiu de la posició en la llista d'espera i la revisió trimestral.

Q 07874/2016**Manca de resposta del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies a una sol·licitud de prestacions meritàdes i no percebudes**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Departament que s'agilités al màxim la tramitació de la sol·licitud de pensió de jubilació no contributiva i de la sol·licitud de prestació complementària de la pensió no contributiva presentades per la mare de la promotora de la queixa, i que se li donés resposta sense demora.

L'Administració ha informat que a començaments de 2017 es va emetre la resolució de reconeixement del dret a la pensió no contributiva de la persona interessada, i que un mes després es va fer efectiva la mensualitat més els endarreriments corresponents. Per poder resoldre sobre la sol·licitud de la prestació complementària és requisit imprescindible tenir reconeguda, prèviament, la pensió no contributiva. Així, atès que s'ha informat que ja s'ha iniciat la tramitació de la sol·licitud de la prestació complementària, el Síndic finalitza la seva intervenció en aquest assumpte i confia que en breu es dictarà també resolució sobre aquesta sol·licitud.

Q 07972/2016**Manca de resposta a una sol·licitud per percebre la pensió per jubilació no contributiva**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures oportunes per agilitar la tramitació d'aquest procediment i que, un cop analitzades les dades i la informació aportada pel promotor de la queixa, resolgués amb celeritat sobre la pensió sol·licitada.

El Departament ha informat que el mes de febrer de 2017 es va dictar resolució expressa sobre la reclamació del promotor i se li va concedir la prestació. També assenyalava que amb posterioritat s'ha comprovat que és beneficiari d'una pensió de jubilació contributiva, i que per tant s'iniciarà el procés de revisió corresponent.

Q 02422/2017**Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada a una sol·licitud de reserva d'estacionament de vehicles de persones amb discapacitat**

Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada

La promotora de la queixa exposava que el setembre de 2016 havia presentat una sol·licitud de reserva d'estacionament de vehicles de persones amb discapacitat i una queixa perquè el seu gual estava ocupat per un pas de vianants. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada que fes arribar a la promotora un escrit que, de manera raonada, donés resposta a la seva sol·licitud. Pel que fa a la qüestió de l'ocupació del gual, va suggerir a l'Ajuntament que informés la promotora de les actuacions que havia dut a terme en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha informat la promotora per escrit dels criteris d'autorització de reserves per a persones amb mobilitat reduïda aprovats mentre no hi hagi una ordenança municipal que reguli les reserves d'estacionament. Pel que fa al gual, ha informat que la Comissió de Mobilitat i Senyalització finalment ha decidit esborrar el pas de vianants en qüestió, per la qual cosa s'entén que el gual de la promotora ha quedat lliure.

3. Treball

Q 09508/2015

Disconformitat amb l'actuació de la Inspecció de Treball de Catalunya en relació amb una empresa que suposadament no ha passat les inspeccions pertinents per garantir la seguretat dels treballadors

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Atès que la Coordinadora Obrera Sindical exposava que arran de l'actuació de la Inspecció de Treball l'empresa ha seguit algunes de les recomanacions fetes però que encara s'hi produeixen irregularitats, el Síndic va demanar a la Inspecció Provincial de Treball i Seguretat Social de Barcelona que l'informés sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a la instància presentada per la sindical.

L'Administració ha informat que una vegada examinat aquest cas, l'expedient ha finalitzat amb la formulació d'un requeriment en matèria de prevenció de riscos laborals, i que el mes de juny de 2016 es va enviar al denunciant un informe sobre les actuacions que s'han dut a terme.

Q 02865/2016

Queixa relativa a diverses irregularitats en dos cursos de formació subvencionats pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revisés i avalués els fets que la persona interessada denunciava sobre les pràctiques irregulars en la gestió d'aquesta formació; que verificqués l'ajornament de les pràctiques més enllà de la finalització del curs; que verificqués i comprovés l'acord o el document privat que suposadament van firmar el promotor i l'autoescola, i que adoptés les mesures idònies per corregir les possibles males praxis en la gestió de la formació i liquidés la subvenció a efecte de minoració de la convocatòria dels plans de formació de l'any 2012, en cas que no s'hagués fet.

El Departament ha informat que, seguint els suggeriments del Síndic, el Consorci per la Formació Continua de Catalunya va adoptar diverses mesures, com ara posar-se en contacte amb el promotor de la queixa; intentar posar-se en contacte amb el centre formatiu, tot i que ja estava tancat i en procés de concurs de creditors; posar-se en contacte amb l'entitat bancària i amb l'Institut per al Desenvolupament de la Formació i l'Ocupació; revisar tota la documentació vinculada al curs, etc. Posteriorment, es va informar el promotor de totes les actuacions que s'havien dut a terme en relació amb el seu cas. Fruit d'aquest control, no s'ha detectat cap altra irregularitat en els cursos que va fer el promotor.

Q 07119/2016

Manca de pagament d'una beca per dur a terme un curs formatiu del Servei d'Ocupació de Catalunya

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC), depenent del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que l'informés sobre la tramitació d'aquesta beca i sobre si se n'havia fet el pagament al promotor.

El SOC ha informat que en data 11 de febrer de 2016 es va signar la resolució de reconeixement del dret a diversos ajuts i beques, entre els quals figura el reconeixement a la beca sol·licitada pel promotor, i que el 21 d'octubre se'n va ordenar el pagament.

Q 07967/2016**Queixa relativa a la impossibilitat de finalitzar les pràctiques d'un curs impartit per la Fundació Pere Tarrés amb motiu de l'actuació de la tutora de pràctiques**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Atès que la promotora de la queixa indicava que no s'havia pogut trobar una solució al seu problema ni se li havien donat alternatives per resoldre'l, el Síndic va requerir al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que investigués aquest cas i s'oferís a la persona interessada l'oportunitat de poder corregir, si esqueia, la situació de què es queixava.

El SOC ha informat que la Fundació Pere Tarrés es va posar en contacte de forma reiterada amb la promotora i amb l'empresa on aquesta feia les pràctiques, per tal de reconduir la situació i buscar una nova tutora, però que l'empresa s'hi va negar. També ha informat que es va oferir a la promotora la possibilitat de repetir el mòdul de pràctiques en un altre curs, de la mateixa convocatòria o de la següent, però que la promotora encara no s'ha pronunciat sobre aquesta qüestió.

Q 08838/2016**Disconformitat amb el fet d'haver estat exclòs d'un procés selectiu per accedir a un lloc de feina dins el programa Garantia Juvenil, per haver treballat durant quatre hores els 30 dies naturals anteriors al procés de selecció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) que li indiqués la informació que es trameta a les persones interessades a inscriure's al programa Garantia Juvenil en relació amb el requisit de no haver treballat els últims 30 dies previs a la data de qualsevol procés de selecció al qual vulguin accedir en el marc d'aquest programa, i que valorés la situació exposada pel promotor de la queixa.

El SOC ha posat de manifest que el promotor de la queixa no complia els requisits que estableix la Llei estatal 18/2014, de 15 d'octubre, per inscriure's al programa esmentat, però ha subratllat que el Govern de la Generalitat, per mitjà del SOC, ha reiterat al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social la flexibilització de la normativa. Tot i això, no s'ha produït encara cap modificació que pugui afectar el promotor.

Q 08893/2016**Queixa relativa a presumptes irregularitats d'una entitat dedicada a la formació i als serveis socials**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que aquesta entitat l'havia induït a retocar i falsificar proves d'accés de cursos subvencionats del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC). El Síndic, doncs, va demanar al SOC que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions dutes a terme en relació amb aquesta qüestió.

L'Administració ha informat que el Servei d'Inspecció i Control de Qualitat del SOC va iniciar una actuació inspectora d'aquesta empresa, en el marc de la qual el responsable d'Inspecció va parlar amb el promotor de la queixa detalladament sobre els fets denunciats i va demanar a l'entitat denunciada que aportés la documentació relativa als processos de selecció de persones candidates, a fi de poder continuar les actuacions inspectores i fer les comprovacions oportunes.

Q 00869/2017**Manca d'expedició del diploma per haver superat un curs formatiu impartit pel Gremi de Restauració de Barcelona**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que estudiés aquest cas i que hi donés resposta.

Posteriorment, el Consorci ha informat que s'ha corregit l'actuació de l'entitat responsable de lliurar el diploma, i que ha estat enviat per correu certificat a la persona interessada.

Q 00995/2017**Queixa d'un usuari de l'oficina del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya d'Olot pel tracte rebut i per la manca d'assessorament en la recerca de feina**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) que donés resposta a la persona interessada i que informés el Síndic de les actuacions dutes a terme.

De la informació rebuda se'n desprèn que el SOC va fer un seguiment de l'historial ocupacional del promotor de la queixa, en el qual consta que se li han ofert diversos serveis, se l'ha orientat i se li han ofert els recursos disponibles en cada moment. També s'ha enviat còpia de la carta que es va trametre al promotor en què se li demanaven disculpes per les molèsties que, involuntàriament, se li haguessin pogut causar i se li oferia la possibilitat d'una nova reunió personalitzada per assessorar-lo i orientar-lo sobre la cartera de serveis vigents.

Q 01016/2017**Demora en l'autorització d'un servei d'atenció domiciliària en l'àmbit de la psicologia general sanitària sol·licitada a l'Oficina de Gestió Empresarial de Lleida i tramesa al Departament de Salut el mateix dia**

Departament d'Empresa i Coneixement

El Síndic va demanar al Departament d'Empresa i Coneixement que l'informés sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a la instància de la promotora de la queixa.

El Departament ha informat que s'ha corregit l'actuació administrava i la demora causada amb motiu de l'allau de sol·licituds que va rebre la Direcció General d'Ordenació Professional i Regulació Sanitària del Departament de Salut, i que ja s'ha resolt l'autorització administrativa de funcionament del servei que demanava la promotora, la qual ja consta inscrita en el Registre Oficial de Centres, Serveis i Establiments Sanitaris.

Q 04780/2017**Disconformitat amb la informació facilitada a l'oficina de treball de la Guineueta en relació amb la possibilitat de fer un curs subvencionat per obtenir el certificat d'aptitud professional per a conductors**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que a l'oficina de treball de la Guineueta li van indicar que el 2017 no hi havia subvencions per obtenir el certificat d'aptitud professional per a conductors (CAP) i li van recomanar que es matriculés pel seu compte a un centre privat, com així va fer. Tot i això, posteriorment va saber que sí que hi havia cursos subvencionats per obtenir el CAP. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya que estudiés aquest assumpte i que li indiqués el motiu pel qual a l'oficina de la Guineueta no es tenia informació sobre cursos subvencionats per obtenir el CAP i en canvi en altres oficines sí.

El SOC ha informat que un cop el centre formatiu rep l'atorgament de la subvenció, cada acció formativa ha de ser programada dins del termini d'execució vigent que estableix la convocatòria. I dins d'aquest termini, els centres formatius poden programar els cursos de la manera més convenient segons les seves necessitats. Per això, l'oficina de treball de la Guineueta a mitjan novembre de 2016 no va poder facilitar la informació relacionada amb l'obtenció del CAP, perquè no disposava encara de la relació de centres col·laboradors del SOC per al 2017. S'informa, doncs, que el SOC està treballant per avançar el calendari i poder ampliar el període de cobertura de l'oferta formativa a tot l'any.

4. Infància i adolescència - Educació i recerca**AO 00362/2012****Actuació d'ofici relativa al dret de visites dels infants i adolescents tutelats amb llurs familiars biològics**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va recordar a l'anterior Departament de Benestar Social i família que calia vetllar per la coordinació entre agents implicats a fi que l'establiment de les visites tingui en compte l'infant o adolescent, i va recordar la necessitat que l'Administració protectora vetllés per una actuació integrada. També va suggerir a aquest departament que dictés una nova instrucció que establís un circuit efectiu per garantir el dret de relació dels infants i adolescents, i que revisés els horaris de l'espai de visites per als infants i adolescents (EVIA), ja que no s'adeqüen a la vida dels infants.

Tot i que el Síndic segueix considerant l'horari d'obertura i d'atenció de visites de l'EVIA insuficient per garantir que les visites dels infants tutelats no afectin el seu horari escolar, valora positivament el fet que s'hagi dictat la Directriu general d'actuació 6/2016, de 28 de desembre, de règim de relació i visites dels infants i adolescents que es troben sota la protecció de la DGAIA amb els seus familiars.

Q 03118/2012**Manca de pagament de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec corresponent a l'any 2010**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va recordar l'obligació de l'Administració de ser diligent en l'atorgament de les prestacions i ajudes socials i de fer-ne el pagament en el menor temps possible, i va suggerir a l'anterior Departament de Benestar Social i Família que es fes efectiva la prestació de la persona interessada com més aviat millor.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que ja ha abonat la prestació per infant a càrrec a la persona interessada.

Q 04757/2012**Situació de risc d'un infant a causa de la conducta de la mare**Ajuntament de Sant Joan Despí
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

D'una banda, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Joan Despí que des dels serveis socials es mantingués el pla de millora amb els pares, les coordinacions amb la resta de serveis de que treballen amb l'infant i la col·laboració amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència. I de l'altra, va suggerir al Departament de Benestar Social i Família que l'EAIA treballés estretament amb els serveis socials de Sant Joan Despí en l'assessorament sobre la situació personal i familiar de l'infant; que es revisés la valoració de la possibilitat de situació de risc greu i/o desemparament d'aquest infant, si no es corregeix la situació familiar, i que es prenguessin les mesures de protecció que es valoressin adequades, si escau.

L'ajuntament manifesta que els suggeriments del Síndic estant sent assolits pels serveis socials i que coincideixen amb la línia de treball que s'havia establert entre els diferents serveis que intervenen amb l'infant. El pare i la mare es mostren col·laboradors i mantenen reunions periòdiques amb el professional referent del cas, amb l'objectiu de millorar la situació de l'infant, el qual assisteix amb regularitat al centre escolar i participa dues tardes a la setmana al projecte Temps Lliure del Centre Obert de fusteria de la ciutat.

Q 07351/2012**Manca de pagament de l'ajut per part, adopció, tutela o acolliment, sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar corresponent als anys 2010 i 2011**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va recordar l'obligació de l'Administració de ser diligent en l'atorgament de les prestacions i ajudes socials i de fer-ne el pagament en el menor temps possible, i va suggerir a l'antic Departament de Benestar Social i Família que es fes efectiva la prestació de la persona interessada com més aviat millor.

El Departament ha informat que ha complert la resolució del Síndic i ha abonat diverses prestacions per infant a càrrec corresponents als anys 2010 i 2011.

Q 08051/2012**Disconformitat amb la manca d'adequació d'un centre residencial a les necessitats d'una menor que hi està ingressada sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'antic Departament de Benestar Social i Família que adoptés les mesures necessàries perquè la menor pogués ser trasllada a un centre més proper al seu domicili com més aviat millor.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que el mes de setembre de 2016 es va resoldre el trasllat de centre de la menor.

AO 01342/2013**Actuació d'ofici relativa a l'existència de campaments de famílies gitanes amb infants a Sant Cugat del Vallès**

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i a la resta d'administracions afectades que continuessin amb les actuacions de reallotjament de les famílies que encara resideixen en l'assentament ubicat a aquest municipi, a fi de tancar-lo definitivament, atès que hi viuen infants en condicions no adequades per garantir el seu dret a un nivell de vida adequat.

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès ha informat que el grup familiar, que es resistia a marxar i que estava pendent de reallotjament, ja ha estat reallotjat definitivament.

Q 06668/2013**Disconformitat amb la decisió de l'Administració de cobrar els serveis de transport escolar i menjador no obligatori a les famílies de la Noguera per al curs 2013-2014**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que modifiqués l'actual normativa que regula els serveis de menjador i transport escolars, i li va demanar que l'informés de la previsió amb la qual treballa.

El Departament ha informat que ja s'ha iniciat la tramitació del nou decret de menjador escolar, que actualment està en la fase de consulta pública prèvia a l'elaboració i de reunió del grup de treball amb representants dels consells comarcals per elaborar-lo, i que properament es farà la consulta pública prèvia a l'elaboració del decret de transport escolar.

Q 00960/2014**Disconformitat amb la reclamació d'un deute per ingressos indeguts arran de la reducció del grau de dependència d'un infant**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'antic Departament de Benestar Social i Família que determinés els efectes de la resolució per la qual s'establia el PIA i es reconeixia la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar a favor del fill de la promotora d'acord amb el nou grau de dependència a partir de la mateixa data de la resolució. I, en conseqüència, que anul·lés la sol·licitud per ingressos indeguts feta a la família d'aquest infant d'acord amb els nous efectes de la resolució i regularitzés la situació actual.

El Departament ha informat que es va revisar la data d'efectes de la resolució PIA corresponent al grau de dependència d'aquest infant ja que efectivament la nova resolució PIA no pot causar efectes desfavorables per a la persona beneficiària amb efectes retroactius anteriors a la data en què es va dictar. Per tant, no es poden reclamar les quantitats percebudes i així es fa constar en la resolució de la revisió d'ofici de l'expedient. En conseqüència, queden saldats els pagaments indeguts generats tant per la persona beneficiària com per l'Administració a favor de l'infant.

Q 01887/2014

Disconformitat amb la revisió del grau de dependència d'un infant

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família: que comuniqui a la persona interessada la incoació de la revisió d'ofici del grau de dependència amb indicació de les possibles conseqüències que en poden derivar, i justifiqui la data en què es va dictar l'acord d'incoació, d'acord amb la normativa vigent i les indicacions del Reial decret 174/2011, d'11 de febrer, en casos d'infants; que determini els efectes de la resolució de 6 de juny de 2013, per la qual s'estableix el PIA i es reconeix la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar a favor del fill de la promotora de la queixa, d'acord amb el nou grau de dependència a partir de la data de la resolució o, en tot cas, a partir dels sis mesos

posteriors a la data d'incoació de la revisió d'ofici del seu grau de dependència, per analogia al que estableix la disposició final primera, apartat tercer, de la Llei 39/2006; que, en conseqüència, adequi l'import que reclama a la persona interessada en concepte d'ingressos indeguts a aquests efectes i que regularitzi la situació actual.

El Departament ha informat que ha revisat d'ofici la resolució PIA del fill de la promotora i se li ha reconegut el nou grau de dependència des de la data d'efectes de la resolució PIA.

AO 03893/2014

Actuació d'ofici relativa a l'atenció als infants i adolescents que poden ser susceptibles de sol·licitar l'estatut de refugiat o protecció internacional subsidiària

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'emetés una instrucció o protocol per assegurar que es fan les actuacions necessàries per garantir que s'informa, s'assessora, s'acompanya i s'orienta tots els infants i adolescents que puguin accedir a l'asil i protecció jurídica internacional per encabir-se en els supòsits que consten a la Llei 12/2009, reguladora del dret d'asil, i als instruments internacionals que regulen aquest dret. En aquest sentit es va suggerir que aquesta instrucció preveïés que aquest assessorament i orientació es facilitessin arreu del territori de Catalunya amb la provisió de formació, personal i serveis necessaris, i que es comptés amb l'expertesa de les entitats que actualment treballen en aquest àmbit per tal que s'assegurés la protecció d'aquests infants i adolescents en compliment del marc de legalitat vigent. Així mateix, es va suggerir al Departament que la formació endegada no es limités a una sessió puntual sinó que fos continuada i extensiva a tots els professionals que treballen en EAIA,

CRAE, centres d'acollida, CREI i en general tots els equips tècnics dependents i implicats en l'atenció a la infància i adolescència a Catalunya. Finalment, es va recomanar que es proveís aquests infants de l'atenció mèdica i psicològica, els serveis d'acollida i aprenentatge i els serveis d'adaptació del sistema de protecció necessaris per tal de garantir-los un nivell adequat de salut i benestar emocional.

De la informació facilitada pel Departament se'n desprèn que s'han acceptat els suggeriments formulats i s'està avançant en la garantia del dret a la protecció internacional dels infants i adolescents sota la protecció de la DGAIA; que s'ha emès una directriu general en aquest sentit el 13 de març de 2017, i que s'ha reforçat la formació i les competències dels professionals. Així mateix, s'està treballant en l'atenció mèdica i psicològica especialitzada per a les persones refugiades.

Q 04783/2014**Disconformitat amb el fet que no es permeti a dos infants inscriure's en un complex esportiu municipal de l'Ajuntament de Barcelona a causa del comportament de la seva mare**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que exigís a l'entitat esportiva objecte de queixa que no condicionés l'accés dels infants a les activitats esportives que organitza a determinades conductes dels seus progenitors, al marge de les sancions directes que es puguin aplicar a persones que hagin mantingut comportaments inadequats a les instal·lacions.

L'Ajuntament ha informat que ha elaborat uns materials sobre la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, que s'enviaran properament a totes les instal·lacions esportives de la ciutat. L'entitat esportiva objecte de queixa, com a entitat gestora d'un equipament municipal, també està participant en altres treballs endegats per l'Institut Barcelona Esports per conscienciar els gestors sobre la necessitat de vetllar per la no-discriminació i el respecte als drets dels infants.

Q 05654/2014**Queixa per la manca de pagament de les pensions d'orfenesa de dos menors acollits i per la denegació d'abonament de les despeses d'òptica i ortodòncia dels menors**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'una banda, que es revoqués la denegació de l'ajut d'òptica que va sol·licitar la promotora el gener de 2014 i que s'emetés una nova resolució que estimés la seva petició; i de l'altra, que es donessin les instruccions escrites necessàries per tal que les sol·licituds d'expedients econòmics fossin resoltes per mitjà de resolució administrativa que compleixi tots els requisits de la normativa de procediment administratiu, inclòs el peu de recurs, i que es prevegi una solució específica per a les despeses incorregudes durant el mes de desembre a fi que puguin ser abonades a les persones interessades.

La persona interessada ha indicat que ja s'han resolt favorablement les sol·licituds d'ortodòncia i d'ulleres que havia presentat. Per la seva banda, el Departament ha informat que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) està preparant un acord de govern i unes instruccions per garantir que les sol·licituds d'expedients econòmics siguin resoltes per mitjà d'una resolució administrativa que compleixi tots els requisits de la normativa de procediment administratiu, inclosa la possibilitat de presentar recurs.

Q 05733/2014

Disconformitat amb l'atenció rebuda dels serveis socials de Montgat en sol·licitar un habitatge protegitAjuntament de Montgat
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Montgat que, mitjançant un pla de treball ajustat a la situació plantejada per la persona interessada, fes un seguiment d'aquesta família, que s'assegurés que es mobilitzen els recursos existents perquè les dues filles menors i el fill major d'edat visquin amb la persona que en té atribuïda la guarda i custòdia en unes condicions d'habitatge adequades, i que procurés assegurar que la família rep el suport i l'assessorament necessaris per accedir als mitjans

existents que li assegurin una atenció mèdica adequada i a les prestacions econòmiques i les ajudes que siguin necessàries.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència ha informat que s'ha inclòs en la llista d'expedients urgents i prioritaris la situació d'aquesta família, que s'ha obert expedient de risc i que s'ha derivat el cas als serveis socials.

AO 07027/2014

Actuació d'ofici relativa al recurs alternatiu a la família assignat a un noi ingressat en un centre residencial d'educació intensiva

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Durant la visita efectuada en un centre residencial d'educació intensiva (CREI), el Síndic va tenir coneixement que hi havia un noi que feia dos anys que hi estava ingressat i es trobava pendent de trasllat a un centre residencial d'acció educativa (CRAE). Després d'estudiar el cas, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que assignés a aquest adolescent el

recurs terapèutic que proposava l'EAlA del Baix Penedès en l'informe del novembre de 2015.

Posteriorment, el Departament ha informat que el noi ha estat ingressat en un centre terapèutic per a menors amb malalties mentals.

Q 08766/2014

Queixa relativa a la manca d'actuació suficient dels serveis socials de Centelles davant la situació d'una menorAjuntament de Centelles
Ajuntament de Roda de Ter

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Centelles que elabori una planificació de la intervenció centrada en les necessitats de l'infant a fi d'analitzar, valorar i fer el seguiment de la qualitat de vida d'aquesta menor i valorar el grau de cobertura de les seves necessitats de caràcter físic/biològic, de les seves necessitats cognitives i de les seves necessitats emocionals i socials, amb l'objectiu de prendre les mesures necessàries perquè aquestes necessitats estiguin en tot moment cobertes. També li ha suggerit que, si observa dificultats en la intervenció dels serveis socials per millorar el benestar d'aquesta menor, es posi en contacte amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència de la zona perquè pugui assessorar l'Ajuntament i estudiar quines mesures es poden endegar per millorar la situació d'aquesta família i les seves habilitats parentals, en interès superior de la seva filla.

L'Ajuntament ha informat que els Serveis Socials de Centelles, en coordinació amb els Serveis Socials de Roda de Ter, fan un treball amb els progenitors, vinculat a uns plans de millora, amb l'objectiu de garantir que les necessitats de l'infant queden cobertes. A més, s'informa que per facilitar l'estabilitat de l'infant, s'ha acordat extrajudicialment modificar el règim de custòdia compartida, mantenint l'infant sempre a Roda i els caps de setmana alterns a Centelles.

Q 09307/2014**Queixa relativa a la situació de dues noies presumptes víctimes de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'una banda, que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) garantís que els centres d'acollida on ingressen joves amb indicis de patir tràfic d'éssers humans recullen i analitzen en profunditat la informació obtinguda sobre la seva situació (i que es garanteixi un intèrpret en cas necessari); i, de l'altra, que més enllà del procés de determinació de l'edat que s'hagi pogut iniciar amb aquests joves, es determinés de manera individual el millor abordatge de la seva situació per valorar l'existència de circumstàncies d'especial vulnerabilitat relacionades amb situacions de tràfic d'éssers humans, a fi de poder activar coordinacions o derivacions a serveis i entitats especialitzades quan són declarats majors d'edat i deixen els centres.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha indicat que la DGAIA ha aprovat la Directriu 1/2017, de 13 de març, relativa a la protecció internacional dels infants i dels adolescents sota protecció de la DGAIA. Pel que fa a l'àmbit de l'atenció a persones víctimes de tràfic d'éssers humans, s'indica que la DGAIA continua treballant en el disseny, juntament amb l'entitat SICAR, d'un circuit d'intervenció i de tractament de possibles casos de tràfic d'éssers humans.

AO 00115/2015**Actuació d'ofici relativa a la responsabilitat econòmica dels pares adoptius de dues germanes tutelades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència acollides en família aliena**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar la responsabilitat econòmica dels pares adoptius de dues germanes adoptades per una família catalana, posteriorment tutelades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) i actualment en acolliment familiar, per cobrir les necessitats d'ambdues pel que fa al cost dels estudis superiors o universitaris que vulguin cursar.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha indicat que l'advocat de la Generalitat de Catalunya, en representació de la DGAIA, va interposar una demanda de reconeixement d'aliments en interès de les dues germanes que va ser admesa a tràmit pel Jutjat de Primera Instància número 15 de Barcelona.

Q 09253/2015**Queixa referida als criteris establerts per la Federació Catalana de Futbol, a instàncies de la Federació Espanyola de Futbol i de la FIFA, per a la pràctica del futbol als jugadors estrangers**

Departament de la Presidència

El Síndic va recomanar a la Secretaria General de l'Esport: 1. Que modifiqués la normativa que regula la pràctica de l'esport a fi d'obligar les federacions esportives (i altres organismes competents), d'una banda, a incorporar en la resolució de denegació de la llicència esportiva les raons que motiven aquesta denegació pensant en l'interès superior de l'infant; i de l'altra, a establir procediments d'accés a la llicència esportiva en cas que disposés d'informes favorables de serveis socials o altres organismes que poguessin acreditar la situació familiar dels infants i la necessitat social d'aquests infants de practicar un determinat esport. 2. Que instés la Federació Catalana de Futbol a: a) incorporar en la resolució de denegació de la llicència federativa, cas per cas, les raons que motiven aquesta denegació pensant en l'interès superior de l'infant; b) establir procediments probatoris addicionals dels motius de la mudança dels progenitors en el cas dels infants estrangers que no hagin pogut finalment regularitzar la seva situació federativa per la dificultat d'acreditar documentalment el canvi de residència per raons alienes al futbol; c) establir procediments més àgils, flexibles i proporcionats per tramitar, encara que sigui provisionalment, les llicències federatives, que no incorporin l'obligato-

rietat de la família i del club de presentar d'ofici per iniciar aquesta tramitació tota la documentació acreditativa prevista en la Circular núm. 21, de 26 d'octubre de 2015, de la Federació Espanyola de Futbol.

La Secretaria General de l'Esport ha informat que ja ha posat en marxa l'elaboració del Pacte nacional per a l'activitat física i l'esport de Catalunya, que serà el marc per desenvolupar la nova llei, i que ja s'ha iniciat el procés de participació ciutadana promogut pel Govern amb la voluntat d'establir un diàleg amb els diferents agents relacionats amb l'activitat física i l'esport d'arreu de Catalunya, que permeti recollir propostes, aportacions, suggeriments, iniciatives i idees que puguin contribuir al disseny del nou model de governança de l'esport català. El Govern s'ha compromès a portar al Parlament de Catalunya la nova llei com a nou projecte de llei de l'activitat física i l'esport de Catalunya.

Q 03534/2016**Manca de suport de l'Administració a la família acollidora d'una noia, tant durant l'acolliment familiar com també en el procés de transició a la majoria d'edat**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Tenint en compte la preocupació manifestada per les persones interessades sobre la vulnerabilitat de la jove, que aquesta jove ja no pot prolongar la seva estada al domicili on resideix i que ja en el moment de resoldre l'acolliment es va convenir la necessitat de tirar endavant amb la proposta de pis per a majors de divuit anys, el Síndic va demanar a la DGAIA que assignés a la jove un recurs residencial alternatiu al domicili on residia i que li proporcionés l'acompanyament que requerís en el seu procés de transició a la vida adulta, d'acord amb les seves necessitats formatives, econòmiques i residencials. Posteriorment, el Síndic també va demanar que es trobés una solució als problemes que té la jove per cobrar la prestació econòmica per a joves extutelats.

La DGAIA ha informat que actualment la jove està cobrant la prestació sense problemes, que es troba en la fase de derivació a un recurs residencial de transició a la vida adulta i que té concertada una entrevista amb el responsable del recurs residencial per tal que es pugui valorar si el seu perfil s'hi ajusta.

Q 04160/2016**Disconformitat amb la sanció imposada a una adolescent per consum de begudes alcohòliques en llocs no autoritzats**

Ajuntament de Lleida

En l'àmbit del procediment administratiu no hi ha cap previsió específica en els casos d'infraccions comeses per adolescents menors d'edat, però en tot cas resulten aplicables els principis de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant i la normativa que regula la responsabilitat penal dels menors quant a la finalitat educativa de les sancions i la consideració no només dels fets sinó de l'edat i d'altres circumstàncies que concorrin. Per això, el Síndic suggereix que en la tramitació de procediments sancionadors administratius a adolescents menors d'edat es tingui en compte aquesta circumstància i altres

que puguin concórrer en la seva situació personal i familiar per graduar la sanció, que hauria de tenir finalitat educativa.

L'Ajuntament de Lleida ha indicat que s'ha acceptat el suggeriment del Síndic i s'ha acordat l'inici del procediment de revocació parcial de la sanció que es va imposar a la persona interessada, de manera que es pugui tenir en compte la seva condició de menor d'edat.

Q 04385/2016**Disconformitat amb el fet que el centre d'atenció primària de Sant Celoni no faciliti agulles de quatre mil·límetres a un infant diagnosticat de diabetis tipus 1**

Departament de Salut

El Síndic va demanar al Departament de Salut que l'informés sobre les actuacions dutes a terme perquè aquest infant pogués disposar de les agulles, sobre la resposta que s'ha donat a la persona interessada i sobre els motius que justifiquen la presumpta demora en la resposta.

El Departament de Salut ha informat que la qüestió de fons ja ha quedat resolta, ja que el mes de juliol de 2016 es van lliurar a la família les agulles d'insulina de quatre mil·límetres que sol·licitava, i que s'han fet totes les accions necessàries perquè la devolució dels imports que havia pagat la família per les agulles es dugui a terme al més aviat possible.

Q 04860/2016**Queixa relativa a la demora en la finalització d'un procés d'adopció nacional**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Tenint en compte que la promotora de la queixa adduïa que s'havia posat en contacte nombroses vegades amb la institució col·laboradora d'integració familiar corresponent per rebre informació sobre el seu cas i només se la va poder informar sobre la manca de fermesa de la resolució judicial, el Síndic va suggerir a l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA) que mantingués degudament informada la persona interessada dels tràmits relatius al procediment judicial i de la seva evolució.

L'ICAA ha posat de manifest el seu compromís en la millora de l'atenció a les famílies que mantenen un procés d'adopció o d'acolliment, i ha informat que en data 28 de setembre de 2016 es va resoldre la sentència ferma de l'adopció de l'infant per part de la família de la promotora.

Q 05598/2016**Queixa relativa a la tramitació d'un expedient de risc obert per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència a nom d'un infant**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que l'informés de les darreres actuacions amb la família relacionades amb l'expedient de risc obert a nom de l'infant, i que es comunicés per escrit a la promotora de la queixa quines accions empenrà la DGAIA en relació amb aquesta qüestió.

La DGAIA ha informat que no hi ha indicadors de risc en els nuclis familiars de convivència de l'infant, que té les necessitats bàsiques, psicoafectives i relacionals cobertes i rep una atenció adequada par part dels progenitors. Tot i això, atès que hi ha conflicte entre els progenitors, els serveis socials els han orientat a usar un recurs de mediació per millorar els punts discordants i protegir el futur benestar emocional de l'infant. La DGAIA, després d'haver rebut l'informe dels Serveis Socials, ha tancat l'expedient de risc.

Q 05707/2016**Queixa referida al procés seguit per a l'assignació de places als cursos de natació per a nadons del centre esportiu municipal Estació del Nord, de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona, d'una banda, que l'informés si mentre es duia a terme la diagnosi per valorar els processos de gestió d'assignacions de places dels centres esportius municipals (CEM) de la ciutat de Barcelona es considerava convenient emprendre mesures preventives en el procés d'assignació de places dels cursos de natació per a nadons del CEM Estació del Nord, per evitar situacions com la que va motivar la queixa de la persona interessada; i de l'altra, que informés la promotora que s'empenrà un procés de revisió per valorar la introducció de propostes de millora en relació amb els processos de gestió d'assignació de places dels CEM de la ciutat de Barcelona.

L'Ajuntament ha informat que durant el primer trimestre de 2017 l'Institut Barcelona Esports ha fet una diagnosi dels protocols d'inscripció als cursets existents a diferents centres esportius municipals de la ciutat i n'ha elaborat una proposta de millora. Aquesta proposta es va fer arribar a diferents CEM al llarg del segon trimestre per tal que fessin les aportacions que consideressin adients abans de donar-la per definitiva. L'objectiu és que, atès que els cursos de natació són de temporada (setembre-juny), el nou protocol es comenci a aplicar durant el període de matriculació del curs 2017-2018.

Q 05798/2016**Queixa relativa a la situació d'una noia tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i en acolliment residencial**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va recomanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies: 1. que l'informés sobre la situació actual de la noia al centre i del procés d'escolta que s'ha seguit; 2. que l'informés del treball efectuat amb la família per mitigar les possibles tensions intrafamiliars i revisar patrons educatius que puguin afectar l'interès superior dels infants, i 3. que l'informés sobre la valoració del règim de relacions i comunicacions paterno-

filials després de nou mesos d'ingrés al centre, i si s'ha valorat ampliar les visites progressivament i en funció de la seva evolució.

El Departament ha informat que s'ha proposat el restabliment de les funcions tutelars de la noia als seus pares i s'ha deixat sense efecte la mesura d'ingrés al centre residencial d'acció educativa.

AO 00200/2016**Actuació d'ofici relativa al recurs alternatiu a la família assignat a un adolescent ingressat en un centre d'educació intensiva**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures necessàries perquè l'adolescent fos traslladat de centre i se li assignés el recurs més adequat a les seves necessitats, d'acord amb la proposta tècnica feta per l'equip encarregat del seu seguiment.

El Departament ha comunicat que s'ha resolt acordar la mesura d'acolliment simple en família aliena a l'adolescent.

Q 08570/2016**Disconformitat amb les condicions en què viuen uns infants en un centre residencial**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència que a les visites d'inspecció al centre es fessin entrevistes als infants i adolescents residents i se'ls demanés la valoració sobre el tracte rebut i la qualitat de l'atenció a les seves necessitats bàsiques materials. També li va suggerir que, pel que fa al vestit i al calçat, es valorés la despesa adequada per cobrir de manera normalitzada les necessitats dels infants i adolescents residents al centre i es donessin pautes homogènies per a tots els centres

per mitjà de les instruccions o indicacions més adequades per fer la tria de roba perquè sigui com més normalitzada i respectuosa amb les necessitats dels infants i adolescents millor.

La DGAIA va emetre el 20 de juliol de 2017 una circular mitjançant la qual s'estableixen les instruccions que han de regir els centres de protecció sobre la roba dels infants.

Q 09864/2016**Queixa relativa a la manca d'actuació de l'Administració davant el trencament d'ulleres d'un infant tutelat, en mesura d'acolliment institucional**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que, de manera immediata i urgent, s'arreglessin o se substituïssin les ulleres de l'infant.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència ha informat que el 2017 s'han fet les gestions oportunes per canviar-li la muntura de les ulleres.

Q 08108/2011**Disconformitat amb la quota del servei de transport escolar no obligatori**

Consell Comarcal del Vallès Occidental

Davant la queixa d'una persona pel fet que el Consell Comarcal del Vallès Occidental li reclamés l'import del servei de transport escolar des de començament de curs quan el seu fill havia accedit al servei el dia 21 de novembre, el Síndic va suggerir al Consell Comarcal, d'una banda, que revisés la quota del servei de transport escolar no obligatori de la persona interessada per tal d'ajustar-la de manera proporcional al temps de servei de transport escolar rebut des del dia 17 de novembre de 2011, en què es va autoritzar l'accés al servei del seu fill; i de l'altra, que revisés les tarifes establertes pel transport escolar no obligatori de manera que incloguin la reducció proporcional corresponent en el cas d'alumnat que accedeix al servei amb posterioritat a l'inici de curs per una causa que no li sigui atribuïble.

El Consell Comarcal ha revisat la quota que reclamava a la persona interessada i l'ha ajustat al temps en què l'alumne va fer ús del servei de transport escolar. També ha informat que la Comissió Permanent del Consell Comarcal del Vallès Occidental va aprovar l'Acord 33/2012 de regulació de les tarifes del preu públic del servei de transport escolar no obligatori per al curs 2012-2013, que recull el segon suggeriment del Síndic.

Q 01630/2012 i altres**Disconformitat amb les condicions materials de l'escola El Cau de la Guineu, de Corbera de Llobregat**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha rebut nombroses queixes referides a l'escola El Cau de la Guineu, de Corbera de Llobregat, en relació amb les condicions materials del centre. Sembla que el curs 2010-2011 s'havien d'iniciar les obres d'ampliació de l'escola, però a l'octubre de 2011 es va comunicar a les famílies que les obres no començarien. Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va recordar al Departament d'Ensenyament que el marc normatiu vigent requereix que els centres docents compleixin una sèrie de requisits quant a condicions materials, que es recullen en el Reial decret 132/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen els requisits mínims dels centres. Aquests requisits es relacionen amb la qualitat de l'educació (article 14 de la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació) i tots

els centres haurien de poder ajustar-s'hi. Per aquest motiu, es va demanar al Departament que, en la mesura que ho permetés el context pressupostari, s'agilités la construcció de la segona fase de l'escola.

Posteriorment, el Departament ha informat que el passat juny de 2017 es va dictar l'acord de govern pel qual s'ha previst encarregar a Infraestructures de la Generalitat de Catalunya diverses actuacions en centres educatius, entre els quals hi ha l'execució de les obres d'ampliació i adequació de l'escola El Cau de la Guineu.

Q 03695/2012 i altres**Disconformitat amb les condicions materials d'una escola de Santa Eulàlia de Riuprimer**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que planifiqués la construcció del centre i concretés la temporalització de l'execució de les obres, encara que aquesta fos provisional i subjecta a eventuais modificacions futures.

El Departament d'Ensenyament ha informat que la previsió és iniciar l'obra l'any 2018 per poder disposar del nou centre l'any 2021.

Q 04977/2012

Queixa relativa a les suposades irregularitats en la gestió econòmica de l'Institut Ramon Muntaner de Figueres

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament: que audités i analitzés de manera exhaustiva els comptes dels anys 2010 i 2011 de l'institut denunciat per la persona interessada i que, en cas que detectés possibles delictes en la gestió econòmica del centre, traslladés aquests fets a les instàncies corresponents; que revisés les actuacions de control financer que s'han dut a terme en aquest cas i que identificqués possibles millores per garantir que els consells escolars de centre fan el control que els correspon per norma dels pressupostos del centre, i que el Departament i altres organismes competents també duen a terme el control que els correspon de la gestió econòmica dels centres públics, i que recordés al consell escolar de l'institut en qüestió les competències que l'article 52 del Decret 102/2010, de 3 d'agost, li atorga en l'aprovació del pressupost i en el seguiment de la seva execució.

En relació amb aquests suggeriments, el Síndic ha constatat que s'ha dut a terme el control financer del centre, que les irregularitats en la gestió financera del centre han estat corregides i també que, amb caràcter general, s'han desenvolupat altres actuacions per millorar la gestió econòmica d'aquest i altres centres, com ara: l'elaboració d'un manual de gestió econòmica per als centres docents públics; la supervisió del compliment per part dels centres docents públics de la Instrucció 1/2014, de la Secretaria General, relativa a la gestió econòmica dels centres esmentats, i la supervisió del compliment del contingut dels *Documents per a l'organització i la gestió dels centres* i, en concret, dels aspectes de gestió econòmica, acadèmica i administrativa.

AO 01347/2013

Actuació d'ofici relativa a les diferències de criteri existents entre els diferents equips d'assessorament psicopedagògic en les orientacions de l'alumnat amb necessitats educatives especials envers l'educació inclusiva

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que estudiés amb deteniment quins factors explicaven el pes diferenciat de l'escolarització ordinària de l'alumnat amb necessitats educatives especials entre diferents comarques.

El Departament ha exposat que ha revisat de manera compartida amb els equips d'assessorament psicopedagògic (EAP) criteris per a l'avaluació psicopedagògica i per a l'elaboració dels dictàmens d'escolarització per tal d'assegurar que s'actua sota el mateix criteri, més enllà de les diferències que es puguin atribuir a factors derivats de la distribució de la població en el territori i les seves característiques. Alhora, el Govern de la Generalitat ha aprovat el Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu, el qual preveu que tots els alumnes amb necessitats educatives especials s'escolaritzin en centres ordinaris i, excepcionalment, les famílies puguin sol·licitar l'escolarització en un centre d'educació especial per a l'alumnat amb discapacitat greu o severa. A criteri del Síndic, aquest escenari modifica les condicions d'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials al sistema educatiu, d'acord amb el principi d'inclusió escolar.

Q 06719/2013

Disconformitat amb la manca de gratuïtat dels serveis de transport i menjador escolar per a l'alumnat d'educació infantil, primària i secundària que resideix a Montclar d'Urgell

Departament d'Ensenyament

El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que modifiqués l'actual normativa que regula els serveis de menjador i transport escolars, i li va demanar que l'informés de la previsió amb la qual treballa.

El Departament ha informat que ja s'ha iniciat la tramitació del nou decret de menjador escolar, que actualment està en la fase de consulta pública prèvia a l'elaboració i de reunió del grup de treball amb representants dels consells comarcals per elaborar-lo, i que properament es farà la consulta pública prèvia a l'elaboració del decret de transport escolar.

AO 07793/2013

Actuació d'ofici relativa a l'actuació d'un professor d'un institut de Barcelona

Consorti d'Educació de Barcelona

Atès que el Síndic va saber que el centre pressionava els alumnes perquè es pronunciessin a favor del professor, va suggerir al Consorci d'Educació de Barcelona, d'una banda, que estudiés aquests fets i adoptés els mecanismes necessaris i immediats per preservar els alumnes de pressions perquè donin suport al professor; i de l'altra, que en funció del resultat de l'estudi dels fets denunciats, s'adoptessin les mesures pertinents per resoldre aquesta situació.

El Consorci ha informat que es va resoldre l'expedient disciplinari incoat contra el professor i que se li van imposar les sancions següents: trasllat de lloc de treball dins de la mateixa localitat i suspensió de funcions amb pèrdua de retribucions.

Q 08807/2013 i altres

Disconformitat amb el fet que la matrícula per a estudis universitaris no estigui bonificada ni exempta de pagament per als alumnes provinents de cicle formatiu de grau superior amb la qualificació final de matrícula d'honor

Departament d'Empresa i Coneixement

El Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Coneixement que preveïés en la regulació dels preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya l'exempció de pagament per als estudiants que haguessin obtingut la qualificació de matrícula d'honor en els estudis de cicle formatiu de grau superior i volguessin accedir a la universitat, igual que s'estableix per als estudiants provinents de batxillerat.

El Defensor del Poble va indicar que havia formulat recomanacions en el mateix sentit que el Síndic, tant a la Direcció General de Política Universitària, com al Ministeri d'Educació, Cultura i Esport i també a les diverses conselleries de les comunitats autònomes. Posteriorment, el Defensor ha comunicat que a l'Ordre mitjançant la qual s'estableixen els preus públics pels serveis acadèmics universitaris a la Universitat Nacional d'Educació a Distància per al curs 2018/2019 s'estendrà l'exempció del preu públic per serveis acadèmics als estudiants amb matrícula d'honor en formació professional, per un màxim de 60 crèdits gratuïts en la primera matrícula i en un únic estudi, tal com s'estableix per als estudiants amb matrícula d'honor a segon de batxillerat i amb el Premi Nacional de Formació Professional.

Q 00271/2014**Disconformitat amb la demora en l'expedició d'un títol acadèmic i professional del cicle formatiu de grau superior de prevenció de riscos professionals**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament, d'una banda, que la comunicació als alumnes es fes seguint un sistema fefaent, més enllà d'enviar-los un correu electrònic, que garanteixi que han estat efectivament informats de l'expedició del seu títol; i de l'altra, que valorés la introducció de mesures a fi d'escurçar el temps d'espera per a l'expedició dels títols, tenint en compte la poca oficialitat que representa la presentació d'un resguard de títol a l'hora de buscar feina o marxar a estudiar o treballar a l'estranger.

L'Institut Obert de Catalunya (IOC) ha informat que ha millorat la gestió de la tramitació de títols en dos sentits: d'una banda, s'han obert dos períodes, més extensos, per poder fer la tramitació durant el curs acadèmic; i de l'altra, l'alumnat pot fer el seguiment de l'estat de la seva tramitació des de la pestanya "tràmits" de la intranet. A més, se'ls envia per correu electrònic la comunicació de quan poden passar a recollir el títol una vegada l'Administració l'ha fet arribar a l'IOC.

Q 01956/2014**Desacord amb la manca d'ajut de transport escolar per a un alumne que té diagnosticat un trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat**Ajuntament de Montcada i Reixac
Departament d'Ensenyament

Atès que l'accés a l'ajut de transport condiciona l'escolarització de l'alumne i el seu dret a l'educació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Montcada i Reixac que adoptés les mesures necessàries per restablir de forma urgent l'ajut de transport a aquest alumne, i va demanar al Departament d'Ensenyament que l'informés de les actuacions que ha dut a terme per donar compliment a les previsions del Decret 161/1996,

de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de transport per tal de facilitar el desplaçament de l'alumnat en l'educació obligatòria.

La promotora de la queixa ha informat que actualment l'Ajuntament de Montcada i Reixac s'està fent càrrec de la targeta de transport del seu fill.

Q 04343/2014

Queixa relativa a les dificultats de formació professional dels alumnes amb necessitats educatives especials a partir dels setze anys

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament: que adequés la normativa que regula la provisió i l'accés als programes de formació i inserció (PFI) per tal d'autoritzar l'alumnat amb necessitats educatives especials graduat en ESO que no pot accedir als ensenyaments secundaris postobligatoris a accedir als PFI, encara que sigui excepcionalment o per indicació de l'EAP o del mateix centre; que desenvolupés una oferta formativa reglada, especialment en l'àmbit de la formació professional, que garanteixi oportunitats formatives i de posterior inserció laboral als alumnes amb necessitats educatives especials més enllà dels ensenyaments obligatoris, i que estudiés amb deteniment les propostes contingudes en el document "La formació professional entre els 16 i els 21 anys per als nois i noies amb DID (moderada, lleu)", elaborat per l'AMPA de les escoles Fàsia, document presentat al Departament d'Ensenyament el gener de 2014, i que en valorés la idoneïtat, viabilitat i aplicació.

Per mitjà de la Resolució ENS/2158/2016, de 19 de setembre, el Govern ha aprovat la creació del pla pilot d'itineraris formatius específics (IFE) per a alumnes amb discapacitat intel·lectual lleu o moderada que no hagin obtingut el títol de graduat en ESO o que l'hagin obtingut i no es puguin acollir als ensenyaments de formació professional. Aquesta mesura també dona compliment a l'article 21.7 de la Llei 10/2015, de 19 de juny, de formació i qualificació professionals, que estableix que "l'Administració de la Generalitat ha de promoure ofertes formatives, preferentment vinculades a qualificacions professionals de nivell 1, adreçades específicament a persones amb discapacitat reconeguda que no estiguin en disposició de seguir els itineraris de formació professional ordinari".

Q 04856/2014

Disconformitat amb el preu d'un doctorat a temps parcial a la Universitat de Girona

Departament d'Empresa i Coneixement

El Síndic ha demanat a la Universitat que valori la possibilitat de regular els preus del doctorat en funció de la dedicació de l'estudiant.

El Departament d'Economia i Coneixement ha informat que proposarà la possibilitat d'aplicar un preu diferent als estudiants de doctorat matriculats a temps parcial en les comissions prèvies a la tramitació del proper Decret pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2015-2016.

Q 00036/2015**Manca d'informació disponible sobre el projecte educatiu de l'Institut La Valira de la Seu d'Urgell, pocs dies abans que s'obri el procés de preinscripció escolar per al curs 2015/2016**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que estudiés com fer compatible el procés de nomenament de les direccions a centres de nova creació amb el dret a la informació de les famílies en el procés d'admissió d'alumnat, i quin procediment caldria seguir per garantir que a l'inici del procés d'admissió d'alumnat els nous centres que integren l'oferta disponible disposin d'una proposta inicial de projecte educatiu de centre que pugui ser traslladada a les famílies.

El Departament d'Ensenyament ha informat que la Direcció General de Centres Públics ha fet una proposta d'instruccions que preveurà, entre altres aspectes, que el director del centre de nova creació sigui nomenat amb anticipació suficient. La proposta també inclou orientacions de la Inspecció educativa amb relació a la selecció de l'equip directiu i l'equip educatiu i a l'esbós de les línies mestres del futur projecte de direcció. Aquest projecte de direcció inclourà una proposta de projecte educatiu inicial que serà la llavor del futur projecte, i que es difondrà en llocs públics.

Q 02308/2015 i altres**Queixa relativa a l'actuació d'una docent d'una escola de l'Alt Camp**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha rebut diverses queixes de pares d'alumnes d'una escola de l'Alt Camp segons les quals un docent té un tracte despectiu envers els alumnes i amb les famílies. El Departament d'Ensenyament va informar que en data 6 de juliol de 2015 es va emetre la resolució d'incoació d'expedient disciplinari a aquesta mestra, però no consta que s'hagi dictat la resolució de l'expedient. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament que es mantingués el seguiment de l'actuació d'aquesta docent, en interès de l'alumnat.

Posteriorment, el Departament ha informat que per Resolució de 27 de juliol de 2016 per la qual, amb caràcter definitiu, es van adjudicar les destinacions provisionals al personal funcionari i interí del cos de mestres amb efectes d'1 de setembre de 2016, es va canviar la docent de centre.

Q 03989/2015**Queixa relativa a la manca d'opció vegetariana en el menú d'una escola bressol municipal de Badalona**

Ajuntament de Badalona

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Badalona que la Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició, estableix l'obligació d'elaborar menús especials en el cas d'alumnat amb al·lèrgies o intoleràncies alimentàries diagnosticades per especialistes, però no conté una obligació específica en relació amb el menú vegetarià en el cas que no hi hagi una prescripció mèdica. En conseqüència, el Síndic no va observar indicis d'incompliment de la normativa en la qüestió que planteja la persona interessada. Tot i això, mitjançant el document "L'alimentació saludable en l'etapa escolar", el Departament de Salut recomana establir un menú ovolactovegetarià de caràcter alternatiu que pugui donar resposta a opcions alimentàries com la que plantejava la persona interessada. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir que s'estudiés la possibilitat d'establir un menú alternatiu ovolactovegetarià que englobés les diferents opcions alimentàries alternatives.

L'Ajuntament de Badalona ha assenyalat que al mes de juliol de 2017 es va licitar la gestió del servei d'escoles bressol municipal amb la previsió que el nou contracte se signi amb efectes del dia 1 de desembre. El plec de prescripcions tècniques d'aquest contracte estableix, en relació amb el servei educatiu de migdia, que es farà el pla de menjador seguint les recomanacions de la Generalitat de Catalunya, i que la tipologia de menús ha d'incloure una opció de menú paral·lel que englobi les diferents variants de propostes alimentàries alternatives, dins el qual s'inclou l'alimentació vegetariana.

Q 04185/2015**Queixa relativa al procés de fusió de l'escola Sant Jordi i l'escola Pefisae, de Vilanova i la Geltrú**

Departament d'Ensenyament

Algunes de les peticions formulades per les famílies ja han estat resoltes, però encara en queden d'altres per resoldre, com ara la manca d'espais per desenvolupar l'activitat escolar adequadament i el problema de filtracions a l'escola Sant Jordi. Per ara el Síndic no disposa d'elements suficients per afirmar que la provisió d'espais actual vulnera el dret a l'educació en condicions de qualitat dels alumnes del centre i és insuficient per mantenir el seu projecte educatiu. Però sí que ha demanat al Departament d'Ensenyament que planifiqui les actuacions necessàries per resoldre el problema de les filtracions.

El Departament ha informat que el 23 d'agost de 2016 es va adjudicar una actuació d'arranjament de la coberta del centre per un import de 39.992,36 euros, que actualment està en fase de seguiment per comprovar que els problemes s'han solucionat.

Q 04221/2015**Queixa relativa a la manca de bonificació i/o exempció de pagament de la matrícula per a estudis universitaris als alumnes provinents de cicle formatiu de grau superior amb la qualificació final de matrícula d'honor, a diferència del que passa amb els estudiants provinents de batxillerat**

Departament d'Empresa i Coneixement

El Defensor del Poble va traslladar una recomanació a la Direcció General de Política Universitària del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport perquè aquesta i altres qüestions fossin tractades a la reunió del dia 16 de febrer de la Conferència General de Política Universitària. En el marc d'aquesta conferència, el Ministeri d'Educació va acceptar les recomanacions d'incloure aquest debat en la seu de la Conferència General de Política Universitària i va remarcar que s'estava estudiant l'exempció de taxes universitàries per a estudiants de formació professional amb matrícula d'honor. Atès, però, que en el Decret 118/2015, de 23 de juny, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2015-2016, no es preveu tampoc la bonificació o exempció del preu de matrícula universitària per als estudiants provinents de cicles formatius de grau superior que haguessin obtingut matrícula d'honor, a diferència del que succeeix en altres

comunitats autònomes, el Síndic va demanar de nou al Departament d'Economia i Coneixement que l'informés sobre les mesures que ha adoptat per aconseguir aquesta equiparació de drets de manera efectiva.

Posteriorment, el Defensor ha comunicat que a l'Ordre mitjançant la qual s'estableixen els preus públics pels serveis acadèmics universitaris a la Universitat Nacional d'Educació a Distància per al curs 2018/2019 s'estendrà l'exempció del preu públic per serveis acadèmics als estudiants amb matrícula d'honor en formació professional, per un màxim de 60 crèdits gratuïts en la primera matrícula i en un únic estudi, tal com s'estableix per als estudiants amb matrícula d'honor a segon de batxillerat i amb el Premi Nacional de Formació Professional.

Q 01256/2016 i altres**Queixa relativa a les deficiències en el funcionament de la plataforma de l'Institut Obert de Catalunya**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va rebre més de deu queixes d'estudiants que denunciaven incidències i problemes tècnics de funcionament a la plataforma de l'Institut Obert de Catalunya (IOC) que els dificultaven el seguiment dels estudis. El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament, en primer lloc, que es duguessin a terme les reunions necessàries entre direcció i personal de l'IOC i els responsables del Departament d'Ensenyament per tal que es pogués donar resposta a les dificultats i necessitats detectades i expressades per part de l'organització amb relació a la gestió diària del servei; en segon lloc, que es fes una avaluació continuada de les dificultats i incidències plantejades i dels resultats dels canvis proposats i implementats a conseqüència dels greus incidents ocorreguts el mes de març de 2016; en tercer lloc, que es facilités informació als estudiants afectats per mitjà d'una carta en què s'exposessin les dificultats constatades, els canvis implementats i l'avaluació que s'ha fet dels resultats; i, finalment, que, ateses les característiques especials de l'IOC, es facilités un mitjà per recollir l'opinió dels estudiants respecte del funcionament del servei.

El Departament d'Ensenyament ha informat que s'han pres mesures correctores en el sentit de les recomanacions del Síndic: S'han convocat diverses reunions al Departament d'Ensenyament i s'han establert canvis en relació amb la provisió del servei a l'IOC; s'ha constituït un comitè TIC-IOC format per la direcció del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, la Subdirecció General de Suport als Centres Públics, la Direcció de l'IOC i l'empresa proveïdora dels serveis de suport informàtic; durant el curs 2015/2016 s'ha programat una reunió mensual com a mínim en què s'avalua el servei i es planifiquen les actuacions i canvis necessaris per al bon funcionament de l'IOC; es va informar tot l'alumnat després de la incidència del mes de març de 2016 mitjançant el Campus de l'IOC i es van donar instruccions concretes a tot el professorat per minimitzar la incidència del problema tècnic; els alumnes disposen d'un espai de comunitat virtual per estudis en el campus de l'IOC on poden comunicar qualsevol opinió o queixa sobre el servei, i al final de cada curs es passa una enquesta de valoració global a tot l'alumnat, que es pot utilitzar com a bústia de queixes i suggeriments.

Q 01980/2016**Disconformitat amb el fet que una escola de Badalona es negui a canviar el nom d'una alumna transsexual a l'informe de qualificacions que es tramet a la família**

Departament d'Ensenyament

La negativa de l'escola a fer servir el nom que ha escollit l'alumna en l'informe de qualificacions li genera patiment, i vulnera el seu dret a desenvolupar-se d'acord amb la seva identitat sexual. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que donés instruccions a aquesta escola per tal que l'informe de qualificacions de la filla de la promotora de la queixa inclogués el nom de l'alumna d'acord amb la identitat sexual que manifesta, a l'empara dels drets que té reconeguts per l'ordenament vigent.

El Departament d'Ensenyament ha tramès el certificat de les qualificacions del curs 2015-2016 amb el nom que ha escollit l'alumna.

AO 00107/2016**Actuació d'ofici relativa als ajuts de menjador per a alumnat amb discapacitat**

Departament d'Ensenyament

En anys precedents, el Síndic ja va tractar específicament la necessitat de garantir un tractament similar a l'alumnat amb discapacitat escolaritzat als centres d'educació especial i als centres ordinaris. El Departament d'Ensenyament va informar, anys enrere, que l'alumnat amb un 60% de discapacitat escolaritzat en centres ordinaris tenia ajut de menjador escolar. Les noves instruccions del Departament d'Ensenyament als consells comarcals, però, no feien esment al cas de l'alumnat amb discapacitat.

El Departament ha informat que, amb la voluntat de garantir un tractament similar a l'alumnat que té més d'un 60% de discapacitat, els Criteris per a l'atorgament d'ajuts individuals de menjador escolar adreçats a l'alumnat d'ensenyaments obligatoris i de segon cicle d'educació infantil escolaritzats en centres educatius sufragats amb fons públics per al curs escolar 2017-2018 estableixen un nou llindar específic per a l'alumnat amb una discapacitat acreditada superior o igual al 60%, per tal que puguin optar a un ajut del 100%.

Q 03578/2016**Queixa per l'existència de presumptes irregularitats en el procés d'admissió d'alumnat en una escola de Castellar del Vallès**Ajuntament de Castellar del Vallès
Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Castellar del Vallès, d'una banda, que complís les previsions contingudes en el Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals, que estableix el deure de l'Administració local de mantenir actualitzat el padró, de comprovar possibles irregularitats i de donar de baixa d'ofici, per inscripció indeguda, les persones que figurin empadronades a un domicili que no es correspon amb la seva residència habitual, un cop comprovada aquesta circumstància i feta la corresponent audiència pública; i de l'altra, que comunicés aquestes actuacions al Departament d'Ensenyament per tal que, en cas que l'infant esmentat no residís al domicili al·legat en el

moment de la preinscripció, apliqués el que estableix l'article 5.4 de la Resolució ENS/505/2016, de 25 de febrer, segons el qual "la falsedat o el frau en les dades al·legades comporta la invalidació dels drets de prioritat que puguin correspondre. Si la falsedat o el frau s'acredita amb posterioritat al 30 de setembre del 2016, l'alumne perd el dret a la plaça en finalitzar el curs en què queda acreditada la falsedat o el frau i ha de participar de nou en el procés de preinscripció del següent curs escolar".

El Síndic ha constatat que el Departament d'Ensenyament va donar de baixa del centre l'alumne que va cometre irregularitats i que la filla de la promotora de la queixa ja hi està escolaritzada.

Q 03879/2016**Queixes relatives a la supressió d'un grup de P3 a l'escola L'Areny, de Cornellà de Llobregat, en el procés d'admissió corresponent al curs 2016/2017**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que valorés l'impacte de la supressió de grup de l'escola L'Areny en la provisió de professionals i en el projecte educatiu de centre (tenint present que es tracta d'un centre de referència per a l'alumnat amb dèficit auditiu) i que desenvolupés mesures compensatòries, si esqueia. També li va suggerir que, atesos els previsible canvis en la programació de l'oferta per efecte de la demografia educativa, adoptés les decisions relacionades amb la supressió de grups

amb una anàlisi prèvia dels seus efectes sobre l'equitat del sistema educatiu.

El Departament d'Ensenyament ha informat que en el procés d'admissió corresponent al curs 2017/2018, a causa d'un augment en la demanda de places escolars en la zona del centre, l'escola L'Areny, i també l'escola Abad Oliva, geogràficament propera, han recuperat en l'oferta inicial el grup de P3 que van perdre el curs anterior.

Q 04296/2016**Disconformitat amb el tractament singular que reben els germans bessons als centres escolars en el procés de preinscripció i matrícula a les escoles bressol municipals**Ajuntament de Barcelona
Consorci d'Educació de Barcelona

El Síndic va demanar al Consorci d'Educació de Barcelona i a l'Ajuntament de Barcelona que estudiessin la possibilitat de fer extensiu aquest tractament específic dels germans bessons als germans que s'incorporen a un mateix nivell educatiu en l'admissió a l'educació infantil de primer cicle (en el sentit que en el cas que algun dels germans obtingui plaça, automàticament s'assigni plaça a la resta).

El Consorci d'Educació de Barcelona ha incorporat aquesta recomanació a la Resolució per la qual es fa públic l'Acord del Consell de Direcció del Consorci d'Educació de Barcelona de 23 de març de 2017, sobre preinscripció i matrícula d'alumnat a les escoles bressol i llars d'infants de titularitat pública de la ciutat de Barcelona per al curs 2017-2018.

Q 04686/2016**Queixa relativa a la manca de recursos d'un centre educatiu per atendre les necessitats educatives especials d'un alumne**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va recomanar al Departament d'Ensenyament: 1. Que el centre escolar o l'EAP fessin les coordinacions necessàries amb el centre de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ) o amb els serveis de salut que atendien l'alumne, si esqueia, a fi d'establir les pautes més convenients a l'escola per donar resposta de manera adequada a les seves necessitats. 2. Que s'orientés la família tant pel que fa al seguiment d'aquestes pautes com pel que fa al seguiment acadèmic de l'alumne per tal que tingui informació respecte de les temàtiques que va treballant l'alumne a classe i pugui potenciar a casa el seu aprenentatge. 3. Que es valoressin les consideracions de la família sobre la manca de participació de l'alumne a les colònies el curs passat i es tinguessin en compte els aspectes objecte de queixa, per tal que no es tornin a produir en un futur.

Els Serveis Territorials d'Ensenyament al Maresme-Vallès Oriental han informat el Síndic que la Inspecció educativa ha intervingut en dos nivells: D'una banda, assessorant el centre especialment en el tercer punt de les recomanacions del Síndic (s'ha indicat al centre que els alumnes amb necessitats educatives especials han d'anar de colònies); i d'altra, fent el seguiment i la supervisió de les actuacions dutes a terme en relació amb els punts 1 i 2 de les recomanacions del Síndic. L'Administració també ha indicat que l'alumne ha fet en general una evolució molt positiva en relació amb la seva autonomia personal i les habilitats socials, emocionals i de relació amb els companys.

AO 00185/2016**Actuació d'ofici relativa a les proves de revàlida d'educació secundària obligatòria i batxillerat establertes per la LOMCE**Departament d'Ensenyament
Ministeri d'Educació

L'anàlisi del marc normatiu va posar de manifest que l'aplicació de les proves de revàlida previstes a la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa (LOMCE), entrava en contradicció amb la regulació dels ensenyaments que conté la mateixa normativa estatal, amb la normativa de Catalunya i, en general, amb els principis que regeixen el sistema educatiu i les finalitats de l'acció educativa. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament, d'una banda, que en garantia del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats i del principi d'equitat que ha de regir el sistema educatiu, se suspengués l'aplicació de les proves de revàlida per al curs 2016/2017 que va establir la LOMCE; i de l'altra, que es promogués la modificació de la LOMCE, amb l'objectiu de garan-

tir el principi d'equitat i de reconeixement del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats que proclama el marc normatiu vigent en matèria d'educació, amb la participació de la comunitat educativa i amb ple respecte al marc competencial de Catalunya.

Atesa la publicació del Reial decret 5/2016, de 9 de desembre, de mesures urgents per a l'ampliació del calendari d'implantació de la LOMCE, que modifica el contingut de les avaluacions finals d'educació secundària obligatòria (ESO) i batxillerat previstes per aquesta llei, el Síndic ha donat per finalitzada la tramitació de l'actuació d'ofici.

Q 07473/2016**Desacord amb el centre educatiu assignat a un alumne, pel fet que no s'ajusta a les seves necessitats educatives**

Consorci d'Educació de Barcelona

El Síndic va suggerir al Consorci d'Educació de Barcelona que, en cas que es mantingués la proposta d'escolarització efectuada per l'EAP el mes de setembre de 2016, adoptés les mesures necessàries perquè aquesta proposta es pogués fer efectiva i, en aquest sentit, s'assignés a l'alumne el recurs que els serveis educatius van valorar com a més adequat a les seves necessitats.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha informat que s'ha fet una reunió amb la família de l'alumne i s'ha confirmat l'acord de la proposta d'escolarització compartida quatre dies en un centre d'educació especial i un dia en un altre. També ha informat que s'ha acordat fer el seguiment del procés d'integració i evolució de l'alumne, i que aquesta és una actuació garantida per l'Àrea d'Orientació i Educació Inclusiva del Consorci d'Educació de Barcelona.

Q 08035/2016 i altres**Queixes relatives a la dotació d'hores d'auxiliar d'educació especial en una escola de Gavà**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que, amb caràcter general, garantís l'atenció adequada de les necessitats educatives especials de l'alumnat assignat a l'USEE d'aquesta escola de Gavà, i la dotació adequada de recursos de suport complementari per promoure la plena inclusió escolar de l'alumnat. També li va demanar que complementés la dotació de professionals de suport del centre en cas que es

verifiquessin dèficits en la tasca que desenvolupa l'USEE arran de la reducció de jornada de l'educadora que hi ha assignada.

Arran de la resposta del Departament d'Ensenyament, el Síndic ha constatat que el curs 2016/2017, a partir de mitjan gener de 2017, es va dotar l'escola de 7,5 hores més de vetllador per ajudar l'USEE del centre.

Q 000755/2017**Queixa relativa a les dificultats en la convalidació d'assignatures a la Universitat Politècnica de Catalunya**

Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)

El Síndic va suggerir a la UPC que revisés els circuits d'informació sobre el reconeixement de crèdits que sol·liciten els estudiants i prengués mesures perquè la informació facilitada en últim terme a l'estudiant sol·licitant fos rigorosa i fiable. Li va suggerir també que prengués mesures per tal de rescabalar la promotora dels perjudicis ocasionats per una informació errònia facilitada abans de la seva decisió de traslladar el seu expedient acadèmic i fer una nova matrícula a una assignatura que ja li constava superada a l'escola anterior.

La UPC ha traslladat al Síndic la resolució del rector en virtut de la qual es reconeix l'error en l'actuació de la Universitat i es decideix retornar a la persona interessada l'import abonat en concepte d'estudi de convalidació i els preus de la matrícula de l'assignatura objecte de queixa.

Q 02278/2017

Queixa relativa a la presumpta manca de coordinació entre el Departament de Salut i Departament d'Ensenyament en el cas d'un infant amb una al·lèrgiaDepartament d'Ensenyament
Departament de Salut

El Departament de Salut va informar que l'Agència de Salut Pública de Catalunya havia creat un grup de treball format per membres del Departament d'Ensenyament, del Departament de Salut i de la Societat Catalana de Pediatria, el qual estava elaborant un protocol per a infants i adolescents amb malalties cròniques per a totes les escoles de Catalunya. Aquest protocol pretén, de manera preventiva, que es puguin prevenir i evitar problemes i millorar la salut dels infants crònics amb una bona informació i una bona coordinació entre l'escola i el professional sanitari. Aquest protocol definirà les tasques sanitàries i no sanitàries i inclourà un model d'informe mèdic que haurà de formalitzar l'especialista i fer-lo arribar a l'escola. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar al Departament de Salut que l'informés sobre com evolucionen els treballs d'elaboració del protocol i que garantís, en cas que la publicació d'aquest document es demori, que els metges compleixin el protocol de salut escolar als centres educatius i emeten un informe mèdic en què consti el nom de l'alumne, el nom del medicament que ha de prendre i la pauta d'administració.

El Departament de Salut ha exposat que ja s'ha elaborat el protocol d'abordatge de les malalties cròniques a l'escola en el marc de la Comissió Mixta amb el Departament d'Ensenyament i les Societats Científiques implicades en l'atenció pediàtrica, protocol que inclou un model d'informe mèdic que ha d'arribar individualment a l'escola per a cadascun dels infants amb patologia crònica i que especifica els aspectes en relació amb el nom de l'alumne, els medicaments que ha de prendre durant l'horari escolar, la pauta d'administració i la informació sobre les cures que s'han de fer a l'escola. Alhora, el Departament de Salut també ha assenyalat que en aquests moments l'atenció a aquests infants s'està treballant en el marc del Conveni general entre el Departament d'Ensenyament i el Departament de Salut que es preveu que estarà definitivament consensuat el setembre de 2017, i també en el marc de l'Estratègia Nacional d'Atenció Primària i Salut Comunitària.

Q 03410/2017

Queixa relativa a la sol·licitud d'uns ajuts de menjador individualsAjuntament de Figueres
Consell Comarcal de l'Alt Empordà

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Figueres i al Consell Comarcal de l'Alt Empordà que l'informessin sobre com es va resoldre la sol·licitud de beca de menjador per al curs 2017/2018 presentada per la promotora de la queixa i que, en cas que aquesta beca no hagués estat concedida perquè la família superava el llindar de renda, els infants no accedissin al servei de menjador escolar per raons econòmiques o fos convenient

l'assistència d'aquests infants al servei d'acord amb el seu interès superior, s'articulés una solució específica per tal de fer-ho possible.

El Consell Comarcal de l'Alt Empordà ha informat que als infants a què feia referència la promotora de la queixa se'ls ha atorgat un ajut de menjador per al curs 2017-2018 del 50% de l'import del servei.

AO 00123/2017 i altres **Actuació d'ofici i queixes relatives a la reducció d'un grup de primer d'ESO a l'institut Apel·les Mestres de l'Hospitalet de Llobregat**

Departament d'Ensenyament

El Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament: que, amb caràcter general, garantís que en la programació de l'oferta es tinguessin en compte els efectes de les mesures adoptades sobre l'equitat i la qualitat del sistema educatiu, més enllà del criteri de demanda; que valorés l'impacte de la supressió de grup a l'institut Apel·les Mestres en la consolidació del seu projecte educatiu i de la seva demanda futura, i també en l'equitat en l'escolarització d'alumnat a la zona, i que desenvolupés mesures compensatòries, si escauen; i que informés el Síndic sobre la previsió

d'oferta amb què treballa el Departament d'Ensenyament en els propers cursos escolars per als tres instituts de la zona, d'acord amb les necessitats d'escolarització estimades.

El Departament d'Ensenyament ha informat que té la previsió de mantenir els dos grups de primer d'ESO de l'Institut Apel·les Mestre per garantir l'equitat i la qualitat de cara al curs 2018/2019.

5. Discriminació

Q 09862/2014 **Queixa relativa a les condicions de l'alberg destinat a víctimes de violència masclista existent a les dependències de la Policia Local de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que les víctimes de violència masclista que ingressessin a l'alberg rebessin una atenció personal per part de personal especialitzat i se'ls fes un acompanyament; que es destinés a la sala de comandament personal femení amb una formació específica en aquest àmbit per poder atendre adequadament aquestes dones; que es fes efectiu el servei de guàrdia de professionals dels serveis socials per fer-se càrrec de l'ingrés i el seguiment, independentment de l'horari en què l'ingrés es faci efectiu, i si cal en coordinació amb els Serveis Socials del Consell Comarcal del Bages, i que es recollissin aquestes modificacions per escrit

en el Protocol d'actuació en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella de l'Ajuntament de Manresa.

El Consell Comarcal del Bages ha informat que s'ha donat compliment als suggeriments anteriors, i que el motiu del retard en la resposta ha estat que s'estava en espera d'acordar i aprovar a la comarca el nou servei d'atenció psicològica de contenció per a víctimes de violència masclista a l'allotjament d'urgències de l'alberg de la Policia Local. Aquest nou servei es va iniciar el dia 3 de març de 2017.

AO 00131/2016

Actuació d'ofici relativa a una presumpta actuació irregular per part d'uns agents de seguretat privada d'una discoteca envers unes treballadores sexuals

Departament d'Interior

El Síndic va suggerir al Departament d'Interior que, d'acord amb el que estableixen la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes: La Direcció General de la Policia, a través dels Mossos d'Esquadra, efectués una inspecció de la discoteca en qüestió; la Direcció General d'Administració de Seguretat fes un seguiment periòdic del personal de seguretat de la discoteca, i la Subdirecció General d'Espectacles Públics i Activitats Recreatives fes un control sobre l'activitat i la formació del personal que no sigui de seguretat i que treballi als accessos de l'establiment.

El Departament d'Interior ha acceptat aquests suggeriments i ha endegat les actuacions següents: 1. Pel que fa a la inspecció de la discoteca, s'han fet diverses inspeccions al local i l'Ajuntament ha informat que sol·licitarà una ampliació del servei de vigilància de seguretat privada, d'acord amb el que estableix la normativa vigent. 2. Pel que fa al seguiment del personal de la discoteca, es va verificar que els vigilants de seguretat que prestaven servei en la discoteca en la data dels fets havien rebut la formació anual obligatòria d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de la seguretat privada. També es va comprovar que s'havia comunicat a l'Administració l'alta del personal a l'empresa i, finalment que el Departament d'Interior no havia tramitat cap expedient sancionador contra aquells vigilants. S'ha informat que la Direcció General d'Administració i Seguretat seguirà vetllant perquè tant el personal que presta serveis de seguretat privada com les empreses de les quals depengui aquest personal compleixin en tot moment els requisits exigits per la normativa reguladora de la seguretat privada. 3. Pel que fa al control de l'activitat i la formació del personal dels accessos, es modificarà la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i activitats recreatives, amb l'aprovació del Projecte de llei de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic 2017. En concret, les proves per a l'habilitació del personal de control d'accés les tornarà a fer l'Administració (no centres de formació privats) per garantir una formació i homogeneïtzació de les proves de selecció. També es modificarà la responsabilitat de les persones infractores, ampliant la responsabilitat a tota persona física o jurídica, pública o privada. Així mateix hi haurà una modificació reglamentària en què es revisaran els continguts dels mòduls i programes de formació que donin accés a l'obtenció del títol habilitant per exercir les funcions de personal de control d'accés, i s'establiran proves de reciclatge i cursos formatius de forma periòdica.

Q 03649/2016**Possible discriminació en la gestió de llistes d'espera per una vaginoplàstia a la Unitat d'Identitat de Gènere de l'Hospital Clínic de Barcelona, atesa la condició de la pacient de dona transsexual**

Departament de Salut

El Síndic va demanar al Servei Català de la Salut que l'informés sobre les mesures que s'havien pres en relació amb aquesta qüestió i si la persona interessada seria inclosa en la llista d'espera.

El Departament de Salut ha informat que la persona interessada no ha estat exclosa de la llista d'espera per ser operada de vaginoplàstia, i fa èmfasi en el fet que el CatSalut ha incrementat el pressupost assignat a l'Hospital Clínic de Barcelona amb l'objectiu general de reduir el 50% de les llistes d'espera quirúrgiques.

Q 05480/2016**Queixa relativa a l'organització d'un curs a Barcelona que promou la violència contra les dones**Tribunal Superior de Justícia de Catalunya
Institut Català de les Dones

Atès que d'acord amb la legislació i els valors de la societat catalana no és tolerable una sexualització i cosificació de la dona, tractant-la com un ésser que pot ser conquistat i seduït per l'home d'acord amb unes regles teòricament preestablertes, el Síndic ha suggerit a l'organitzador del curs que en cancel·li la programació a Barcelona. Així mateix, s'ha informat d'aquesta qüestió l'Institut Català de la Dona perquè, si és procedent, iniciï el procediment sancionador corresponent, i el Ministeri Fiscal, a fi

de dirimir la possible existència d'un il·lícit penal en la realització d'aquest curs, d'acord amb el que estableix l'article 11 (3) de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

Finalment, l'organitzador del curs ha informat que s'ha suspès, motiu pel qual el Síndic dona per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 00036/2017

Actuació d'ofici relativa a la campanya contra la transsexualitat en la infància que l'associació HazteOir tenia previst fer mitjançant un autobús publicitari als municipis de l'Hospitalet de Llobregat, Barcelona i Sant Cugat del Vallès

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
 Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
 Ajuntament de Barcelona
 Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Tenint en compte del deure establert per les administracions públiques i per aquesta institució a l'article 5 (1) la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, el Síndic va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i als ajuntaments de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat i Sant Cugat del Vallès que l'informessin sobre les mesures que tenien previst prendre en relació amb aquesta campanya.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat de les mesures que havia previst emprendre i les actuacions que es van dur a terme (inici del procediment administratiu sancionador i immobilització de l'autocar per part dels Mossos d'Esquadra). L'Ajuntament de Barcelona ha informat de les mesures que tenia previstes en el cas que l'autobús arribés a circular per la ciutat, que inclouen la potestat d'utilitzar la capacitat sancionadora. També ha informat en l'àmbit de la defensa dels drets del col·lectiu de les persones trans, i del Pla per a la diversitat sexual i de gènere que es va aprovar l'any passat, el qual preveu una sèrie de mesures per a la defensa i la promoció dels drets d'aquest col·lectiu. L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès ha indicat que l'associació HazteOir no va fer cap demanda per fer circular el seu autobús pel municipi, però que en cas que s'hagués produït, l'Ajuntament hauria fet ús de la potestat sancionadora en compliment de les ordenances municipals. Sens perjudici d'això, l'Ajuntament es va pronunciar en contra d'aquesta campanya a les xarxes socials en el sentit que no l'acolliria al municipi. I finalment, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat ha informat que no va autoritzar que l'autobús s'aturés a la ciutat ni cap acte en qualsevol espai públic per desenvolupar cap campanya. En cas que el vehicle hagués circulat, no se li hauria permès utilitzar megafonia per difondre els seus missatges. També ha indicat que es va sol·licitar al Departament d'Interior que valorés la possibilitat d'obrir diligències d'investigació per si l'activitat de l'organització podia ser constitutiva d'un delictes d'odi i discriminació, amb la conseqüent adopció de les mesures cautelars oportunes per prohibir-ne la circulació per la ciutat.

Q 03757/2017

Queixa per possibles actes d'incitació a l'odi i discriminació cap als ciutadans i ciutadanes de religió musulmana del municipi de Molins de Rei

Ajuntament de Molins de Rei

El promotor de la queixa, en nom i representació de la Comunitat Islàmica de Molins de Rei, exposava que els últims mesos algunes persones havien enganxat a la via pública escrits que podrien incitar a l'odi contra la comunitat musulmana. El Síndic va demanar a l'Ajuntament del municipi que l'informés sobre les actuacions que tenia previst dur a terme, sobre si s'havien retirat els missatges de la via pública, si s'havia valorat posar els fets en coneixement dels Mossos d'Esquadra o de la Fiscalia de Delictes d'Odi de Barcelona i si es preveia alguna acció preventiva, de caire informatiu i sensibilitzador, per tal d'evitar un possible augment de sentiments i actituds xenòfobes.

L'Ajuntament ha informat que tots els missatges de la via pública i de les façanes han estat retirats, que la Guàrdia Urbana va acordar amb el representant de la comunitat islàmica que es canalitzarien totes les queixes i reclamacions a través del Cos de Mossos d'Esquadra de Sant Feliu de Llobregat, i així s'està fent, i que l'Ajuntament ha mirat de buscar punts d'entesa entre els veïns de la zona i la comunitat islàmica mitjançant reunions entre associacions de veïns, la comunitat islàmica i l'Ajuntament. A més, fa molt de temps que l'Ajuntament treballa en accions preventives, de caire informatiu i sensibilitzador, per tal d'evitar un augment de sentiments i actituds xenòfobes. Una darrera mostra d'això ha estat el projecte "Contrarumors", que té l'objectiu de desmuntar estereotips sobre la immigració o la cooperació.

Q 04200/2017 i altres

Queixes relatives a la programació d'un espectacle al Teatre Borràs de Barcelona

Departament de Cultura

El Síndic va rebre nombroses queixes per l'actuació d'un còmic a Barcelona, el qual en diverses ocasions ha basat els espectacles en tòpics masclistes, homòfobs i fins i tot racistes. Les persones interessades també manifestaven que ciutats com Bilbao, Vigo, Elx i A Corunya han suspès actes per les seves polèmiques declaracions masclistes davant els mitjans de comunicació.

El Síndic va informar d'aquest cas tant el Departament de Cultura com el Grup Balaña, de qui depèn el teatre on s'oferia l'espectacle, perquè valoressin la possibilitat d'adoptar mecanismes de control per garantir el compliment de la llei en l'àmbit de la celebració d'espectacles com aquest i promoure les accions necessàries per fer-la efectiva.

El Departament de Cultura ha informat que pot intervenir en aquests supòsits per mitjà de la normativa d'ajuts. Així, les bases generals de subvencions estableixen el deure de les empreses i entitats que es volen acollir a les diferents convocatòries de subvencions que publica el Departament de Cultura de complir la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes. En el cas concret d'aquest espectacle, el Departament no ha atorgat cap subvenció, i tampoc no ha rebut cap subvenció el Teatre Borràs. Pel que fa al Grup Balaña, ha informat que recull les consideracions i els suggeriments relatius a aquest espectacle i que els tindrà en consideració de cara a la futura programació del teatre.

Administració pública i tributs

1. Administració pública

Q 07590/2011

Disconformitat amb el tracte de favor de l'Ajuntament de Capellades cap a una farmàcia en relació amb la contractació de productes farmacèutics per a una residència per a gent gran

Ajuntament de Capellades

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que, per mitjà del patronat de la fundació que gestiona la residència, adoptés les mesures oportunes per resoldre el conveni actualment vigent amb la farmàcia objecte de queixa i per iniciar els tràmits per contractar el subministrament de productes farmacèutics de conformitat amb les regles establertes a la Llei de contractes del sector públic i les normes que la despleguen.

La promotora de la queixa ha comunicat que s'ha modificat el criteri d'adquisició de medicaments per als usuaris de la residència esmentada i que considera resolt el motiu de la queixa.

Q 08371/2012

Disconformitat amb la manca de resposta sistemàtica als escrits presentats amb relació a la prevenció de riscos laborals de les diferents oficines de l'Organisme de Gestió Tributària

Diputació de Barcelona

El Síndic recomana a la Diputació de Barcelona que ordeni a l'ORGT que doni resposta expressa als escrits dels promotors de la queixa i que l'informi si hi ha algun protocol entre l'ORGT i els delegats de prevenció en què es fixi el termini per atendre les propostes que aquests li formulin; en cas contrari, el Síndic recorda que el termini de resposta ha de ser el de tres mesos.

L'informe tramès atén les recomanacions del Síndic, ja que acredita la resposta als escrits dels delegats de prevenció de riscos laborals, tramesa per correu electrònic.

Q 03197/2013

Disconformitat amb la denegació de l'Ajuntament de Tarragona d'una sol·licitud de cancel·lació de dades personals d'un anunci del Butlletí Oficial de la Província de Tarragona

Ajuntament de Tarragona
Diputació de Tarragona

L'apartat 5 de l'article 4 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals, assenyala específicament que "les dades personals han de ser cancel·lades quan hagin deixat de ser necessàries o pertinents per a la finalitat per a la qual han estat recollides o registrades". El Síndic entén que en aquest cas es dona aquesta circumstància, i considera que correspon estimar la petició de cancel·lació de les dades personals de la promotora de la queixa publicades al BOP de Tarragona. Amb aquesta finalitat, va demanar a l'Ajuntament que ordenés a l'entitat gestora del BOP que atengués la sol·licitud de la persona interessada perquè les seves dades personals contingudes en aquella publicació deixin de ser

accessibles per mitjà de la base de dades del Butlletí. Així mateix, cal que l'Ajuntament demani a l'entitat gestora de la publicació que adopti les mesures necessàries perquè les dades indicades no es puguin indexar per mitjà de cercadors a Internet.

La Diputació de Tarragona ha informat que ha adoptat mesures tècniques per evitar que els cercadors d'Internet indexin pàgines del BOPT com a resultat d'una cerca de dades personals. Queda pendent de valoració, però, l'altre suggeriment, en el sentit de limitar genèricament l'accés de tercers a les dades personals, una vegada transcorregut el termini d'exposició pública que fixi la norma que exigeix la publicació.

Q 02388/2014

Disconformitat amb la desestimació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial arran dels danys provocats a un vehicle per la caiguda d'un arbre

Ajuntament de Barcelona

Atès que no consta que en el lloc en què van passar els fets estigués prohibit l'estacionament, i tenint en compte que l'accident efectivament es va produir i que s'ha descartat l'existència d'una força major, cal considerar provada l'existència d'un nexa causal entre el dany i el funcionament normal del servei de conservació i manteniment de l'arbrat de la via pública. Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que donés les ordres oportunes per revocar la

resolució de desestimació de la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per la persona interessada.

El Síndic considera que el seu suggeriment ha estat acceptat, atès que l'Ajuntament ha comunicat que l'empresa asseguradora va fer abonar l'import d'una indemnització a la persona interessada.

AO 00006/2015

Actuació d'ofici relativa a la reubicació dels agents del Cos de Mossos d'Esquadra afectats per una discapacitat sobrevinguda

Departament d'Interior

El Síndic va recomanar al Departament d'Interior que: 1. Promogués una regulació homogènia de la segona activitat en el Cos de Mossos d'Esquadra i el Cos de Bombers de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els principis recollits a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i a la Directiva 2000/78/CE del Consell, de 27 de desembre de 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en el treball i l'ocupació. 2. No excloués automàticament de la situació de segona activitat les persones amb discapacitats físiques o psíquiques, sempre que un cop valorades les capacitats de la persona es consideri que pot dur a terme funcions d'aquesta situació. 3. Promogués una regulació de la segona activitat que introduís la reducció de jornada per raó de discapacitat

legalment reconeguda amb una reducció proporcional de retribucions i la possibilitat de sol·licitar una excedència per raó de discapacitat.

Amb posterioritat, però, s'han anat succeint diferents tramitacions parlamentàries, l'una amb relació a la proposició de llei de regulació de la segona activitat (BOPC 23 de febrer de 2017), que va quedar rebutjada amb l'aprovació d'una esmena a la totalitat, i l'altra amb la recent presentació d'una nova proposició de llei (BOPC 3 d'agost de 2017), en procés de tramitació. En conseqüència, i atesa la tramitació d'aquesta nova iniciativa legislativa, el Síndic ha finalitzat les seves actuacions en aquest assumpte.

Q 01351/2015

Disconformitat amb el tractament de l'Ajuntament de Barcelona d'una reclamació per al rescabament dels perjudicis ocasionats per una caiguda al Zoo de Barcelona

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que es retrotraguessin les actuacions i, sense prejutjar-ne el resultat final, s'acordés la incoació de la reclamació de responsabilitat patrimonial i se li donés la tramitació oportuna de conformitat amb el que estableix el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels

procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.

El Síndic ha constatat que s'ha ordenat la incoació de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial efectuant totes les actuacions que preveu la normativa vigent.

Q 03345/2015**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Castellar del Vallès arran del comís de dos cavalls**

Ajuntament de Castellar del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que, si no s'havien retornat els animals al seu propietari, se n'ordenés la devolució. Igualment, li va demanar que, a l'empara del que estableix l'article 5 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, ordenés l'inici d'ofici d'un procediment de responsabilitat patrimonial per tal de rescabalar el promotor dels danys que se li hagin pogut ocasionar. Pel que fa a l'actuació del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, el Síndic va detectar una manca de cooperació i assistència amb l'Ajuntament contrària al principi legalment establert en l'article 4.1 d) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre. Per aquest motiu, va demanar al Departament que donés les ordres oportunes per tal que en endavant es tingués la màxima cura en l'actuació dels òrgans del Departament, per evitar l'eventual presentació d'altres queixes.

L'Ajuntament ha informat que s'ha decretat la incoació d'ofici del procediment de responsabilitat patrimonial a fi de determinar si és procedent indemnitzar el promotor pels danys i perjudicis causats pel decomís dels animals, que van morir sense haver estat retornats al seu propietari. I el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha comunicat que lamenta la manca de coordinació administrativa que es va posar de manifest en aquesta situació i que es posaran els mitjans necessaris perquè no es torni a produir una situació semblant, raó per la qual ha traslladat als Serveis Territorials del Departament el suggeriment del Síndic.

Q 04423/2015**Disconformitat amb l'exclusió d'una persona de la borsa de treball del Conservatori de Música de Tarragona**

Diputació de Tarragona

El Síndic va suggerir a la Diputació de Tarragona, d'una banda, que s'inclogués de nou la persona interessada en la llista de reserva per proveir vacants amb relació a la convocatòria en què va participar, ja que no ha quedat suficientment motivat l'informe desfavorable de la directora del centre en què es basa la seva exclusió; i de l'altra, que a les bases generals que regeixen els processos selectius per a l'accés a les places vacants de la plantilla de funcionaris i de personal laboral de la Diputació de Tarragona i dels seus organismes autònoms, amb relació a les persones

integrants d'una llista de reserva, s'inclogui alguna previsió per garantir la màxima objectivitat en el procés de valoració del seu desenvolupament de l'activitat.

La Diputació ha informat que es va reintegrar la persona interessada a la borsa de treball i que està treballant en una revisió en profunditat de les bases generals que regeixen els processos selectius en el punt del procediment que cal seguir en cas d'informe desfavorable.

Q 04971/2015**Queixa relativa a l'endarreriment en el pagament d'una subvenció a una empresa**

Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic remarca que quan el dret reconegut a cobrar una quantitat determinada no es fa efectiu en un termini raonable i es manté suspès de manera indefinida, s'està vulnerant, de facto, aquest dret. Per tant, va demanar al Departament de Governació, Administracions Públiques

i Habitatge que indiqués si era possible determinar en aquell moment una previsió de termini de pagament.

El Departament ha informat que el pagament pendent es va fer efectiu.

Q 08474/2015**Queixa relativa a la moció que un grup municipal de Vila-seca va presentar al Ple de l'Ajuntament per a l'elaboració i aprovació d'un reglament regulador de la participació dels grups municipals en els mitjans d'informació i de difusió municipals**

Ajuntament de Vila-seca

L'Ajuntament de Vila-seca va informar que s'estava elaborant una proposta de Reglament per sotmetre-la al Ple, de manera que el Síndic va donar per finalitzada la seva actuació en aquest assumpte. Posteriorment, però, el promotor de la queixa es va adreçar de nou a la institució per informar que, malgrat el temps transcorregut, la situació que havia motivat la seva moció persisteix, i que se segueix denegant la participació dels grups de l'oposició als mitjans de comunicació municipals. Per aquest motiu, el Síndic va recordar que, mentre no s'aproves el Reglament que reguli la participació dels grups

de l'oposició en els mitjans de comunicació i difusió municipals, calia articular transitòriament els mecanismes perquè aquesta participació es produeixi efectivament, sens perjudici que calgui adequar-los a allò que determini el futur Reglament, una vegada l'aprovi el Ple.

L'Ajuntament ha indicat que el Reglament de participació dels grups municipals en els mitjans de difusió i comunicació municipals va ser sotmès al Ple el mes de desembre de 2016.

Q 08968/2015**Queixa relativa a un procediment sancionador de trànsit**

Ajuntament de Barcelona

De la documentació tramesa per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) de l'Ajuntament de Barcelona se'n desprèn que al Registre de la DGT hi consta una adreça de Cornellà de Llobregat, on queda clar que no s'han intentat practicar les notificacions prèvies a l'embargament. Les notificacions es van intentar al domicili social de l'empresa. En conseqüència, i sens perjudici de comunicar a la societat la validesa de les notificacions que s'efectuïn al domicili que consta en el registre de la DGT, atès que l'empresa no ha efectuat el canvi d'adreça tot i estar-hi obligada d'acord amb l'article 60 del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30

d'octubre, el Síndic va demanar a l'IMH que donés les ordres oportunes per tal que s'anul·lés la sanció imposada a la promotora de la queixa.

El Síndic ha constatat que s'ha ordenat l'anul·lació de l'expedient, atès que les notificacions es van dur a terme en un domicili que no coincideix amb el domicili social de l'empresa. Això no obstant, l'IMH reitera l'obligació de comunicar la variació de les dades domiciliàries de les societats a la DGT.

Q 09200/2015**Queixa relativa a la manca de pagament d'unes subvencions atorgades els anys 2012, 2013 i 2014 per la Secretaria de Comunicació del Departament de la Presidència**

Departament de la Presidència

Cal remarcar que quan el dret reconegut a cobrar una quantitat determinada no es fa efectiu en un termini raonable i es manté suspès de manera indefinida, s'està vulnerat, de facto, aquest dret. Des d'aquesta perspectiva, el Síndic va demanar al Departament de la Presidència que informés la persona interessada del calendari de pagament, una vegada es concretés.

El Departament ha informat que ja s'han fet efectius la totalitat de pagaments corresponents a subvencions dels anys 2012, 2013 i 2014 que van motivar aquesta queixa, i també els pagaments pendents de l'exercici 2015.

Q 09914/2015**Disconformitat amb diverses qüestions relacionades amb el règim de l'àrea verda de Barcelona arran de la imposició de dues multes per estacionament inadequat a la zona verda del barri de residència**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que donés les ordres necessàries per tal que l'organisme o els organismes responsables traslladessin a la persona interessada la informació escaient per respondre les qüestions que exposava en el seu escrit.

L'Ajuntament ha informat de l'acord per mantenir una entrevista amb la persona interessada per atendre personalment les seves demandes a les dependències de BSM i el compromís d'informar el Síndic del resultat de la reunió.

Q 10461/2015**Queixa relativa a un procediment sancionador de trànsit de l'Ajuntament de Calonge**

Ajuntament de Calonge

El Síndic no considera vàlidament notificada la sanció imposada i l'obertura de la via de consensament en el procediment sancionador de referència, la qual cosa va impedir al promotor de la queixa exercir el seu dret de defensa formulant les alegacions i els recursos corresponents, o, alternativament, mitjançant el pagament voluntari i sense recàrrec en el termini establert. Conseqüentment, es va demanar al Consell Comarcal del Baix Empordà que revisés el procediment i

anul·lés la notificació de la sanció, sens perjudici dels efectes d'aquesta anul·lació sobre l'eventual prescripció de la infracció denunciada.

El Consell Comarcal del Baix Empordà ha traslladat al Síndic l'informe de la Policia Local de Calonge, que proposa acceptar la recomanació formulada per aquesta institució i anul·lar la sanció.

Q 10470/2015**Disconformitat amb l'Ajuntament de Barcelona per la manca de pagament de diversos serveis de recollida d'abelles i eliminació de vespes duts a terme l'any 2014**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que fes efectius, si esqueia, els pagaments pendents per serveis que constés que havien efectuat els promotors de la queixa durant l'any 2014.

L'Ajuntament ha indicat que ja s'ha fet efectiu el pagament de la quantitat pendent del pressupost que els promotors van presentar amb relació als serveis prestats l'any 2014.

Q 10726/2015**Disconformitat amb el nomenament per part de l'Ajuntament de Castellnou de Bages d'un vigilant municipal sense haver convocat públicament la plaça**

Ajuntament de Castellnou de Bages

Atès que l'Ajuntament va concretar que l'adscripció del membre de la brigada municipal d'obres era per dur a terme tasques d'agent cívic, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que aprovés la relació de llocs de treball o un instrument semblant per ordenar el personal de la corporació, en el qual s'hauria de reflectir la configuració d'un lloc de treball d'agent cívic o bé d'un lloc polivalent, d'agent cívic i brigada d'obres. També es va recomanar que en el cas que s'acordés que les funcions s'han de desenvolupar de forma permanent perquè es tracta d'un lloc estructural, es creés prèviament una plaça que podria ser proveïda interinament mitjançant un sistema de selecció per incloure-la, seguidament, en l'oferta pública d'ocupació per cobrir-la definitivament.

Posteriorment, el mes de maig de 2017, l'Ajuntament va avançar que en el Ple del mes de juny es modificaria la definició del lloc de treball. I al mes de setembre es va informar que en el ple de 13 de juny es va acordar la creació i catalogació del lloc de treball d'agent cívic. Amb relació a aquesta informació, el Síndic assenyala que l'acta del ple no està publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament, motiu pel qual recorda que d'acord amb l'article 10.2 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, les entitats locals han de publicar les actes de les sessions del ple, tot respectant els principis i les garanties de la normativa de protecció de dades i la protecció del dret a l'honor i a la intimitat. Amb relació a l'assistència tècnica que l'Ajuntament va prestar a la Diputació per elaborar la relació de llocs de treball, s'ha informat que ja s'ha mantingut la primera reunió amb la Diputació i que amb la col·laboració del Servei d'Assistència al Govern Local es prepararan les bases del concurs per a la provisió del lloc d'agent cívic.

Q 00093/2016**Queixa relativa a la manca de regulació de la situació administrativa especial de segona activitat per al cos de la Policia Local de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que, en compliment del que estableix la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, elaborés un reglament intern que reguli l'accés i les condicions del personal funcionari per desenvolupar una segona activitat dins de l'estructura de l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha informat que en el ple de data 29 de desembre de 2016 es va aprovar inicialment el Reglament de segona activitat de la Policia Local de Cerdanyola, que es va publicar íntegrament al BOPB de data 16 de gener de 2017 i al DOGC de data 22 de febrer de 2017.

Q 00597/2016**Queixa relativa a la resolució de 21 de gener de 2016 de la Direcció General de Funció Pública d'una sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina presentada per una treballadora**

Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

Per resolució de 21 de gener de 2016 la Direcció General de Funció Pública va concloure que no hi havia indicis d'exposició a conductes hostils sistemàtiques de la persona denunciada vers la persona denunciant. Tot i això, la promotora manifestava que no s'havien entrevistat els testimonis que proposava en el seu escrit de denúncia i que havien presenciat els fets que hi exposava. Així doncs, el Síndic va demanar al Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge que, a partir de llavors, s'adoptessin les mesures oportunes per tal que, en la mesura que sigui possible, es reculli el testimoni de totes les persones proposades per les parts interessades, amb la finalitat que les comissions investigadores puguin disposar de tots els elements possibles de prova per determinar l'existència o no de conductes d'assetjament.

La Direcció General de Funció Pública ha informat que, un cop analitzats els arguments esgrimits pel Síndic, han estat considerats procedents i s'arbitraran mecanismes per tal que el suggeriment es tingui en compte sense intervenir en les competències de les comissions tècniques d'investigació. Ha informat també que un grup de treball derivat de la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals ha estat analitzant l'aplicació tant del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina com del document de tècniques i instruments d'investigació amb la finalitat de valorar-ne l'efectivitat i fer propostes de millora. Aquest grup de treball ha elaborat una addenda amb criteris interpretatius i propostes de millora del Protocol, però posteriorment s'ha incorporat el suggeriment del Síndic relatiu als testimonis com un nou punt a l'addenda per tal que tots els membres del grup de treball en tinguin coneixement.

Q 01859/2016**Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament de Torelló a una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada arran de la topada d'un vehicle amb la base d'un fanal malmès**

Ajuntament de Torelló

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Torelló que revisés l'actuació administrativa de resoldre la desestimació de la responsabilitat patrimonial invocada per la persona interessada, atès que en la tramitació del procediment no es va donar audiència a l'empresa adjudicatària del servei de manteniment de l'enllumenat públic municipal en el moment dels fets, ni hi va haver una revisió de la seva actuació, per tal de determinar l'eventual responsabilitat per la presència a la via pública d'una instal·lació malmesa de l'enllumenat públic potencialment i efectivament perillosa per a la seguretat de les persones i dels béns.

El Síndic considera acceptat aquest suggeriment, atès que l'Ajuntament ha acordat, d'una banda, concedir audiència a l'empresa esmentada; i de l'altra, retreure les actuacions del procediment a la data de 25 d'octubre de 2016 i, per tant, deixar sense efecte els acords de la Junta de Govern que corresponen tant a la resolució de la reclamació com a la desestimació del recurs de reposició formulat per la persona interessada.

AO 00061/2016**Actuació d'ofici relativa a la presència d'un monument franquista al municipi de Sant Carles de la Ràpita**

Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita

El Síndic va demanar al Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència que li fes arribar les conclusions de l'estudi de Memorial Democràtic sobre el Sagrat Cor i la Creu dels Caiguts situats a la Torre de la Guardiola de Sant Carles de la Ràpita, una vegada rebuda la informació de l'Ajuntament d'aquest municipi.

L'Ajuntament ha tramès al Síndic còpia de l'informe sol·licitat i li ha comunicat que el dia 16 de febrer de 2017 va fer-se efectiva la retirada de la Creu dels Caiguts, amb la qual cosa es va donar compliment al dictamen de Memorial Democràtic, d'acord amb la Llei de la memòria històrica.

Q 04791/2016**Queixa relativa a la tramitació per part de l'Ajuntament de Ponts d'una sol·licitud d'ampliació d'una llicència de taxi**

Ajuntament de Ponts

El Síndic entén que la llicència del promotor de la queixa continua vigent i que el que s'havia de tramitar era, com sol·licitava, una modificació del nombre de places i, si escau, de vehicle assignat al servei, i no pas una sol·licitud de nova llicència, subjecta a la valoració dels factors d'idoneïtat que assenyala l'article 6 de la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi. Conseqüentment, va suggerir a l'Ajuntament de Ponts que tramités la sol·licitud

de modificació de la llicència de taxi demanada, sens perjudici que el titular de la llicència demanés també, si esqueia, l'autorització de transport interurbà a l'administració competent.

L'Ajuntament de Ponts ha corregit la seva actuació en el sentit que li va indicar el Síndic i ha acordat l'ampliació de la llicència municipal de taxi a favor del promotor de la queixa.

Q 04951/2016**Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs no retornés l'import de la reserva d'una parada al mercat municipal**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va considerar que la negativa a retornar l'import complet de la garantia definitiva en aquest cas, sense altra consideració que l'incompliment de l'obligació de formalitzar la concessió en termini, era desproporcionada i allunyada de la regulació legal d'aquesta figura. L'article 156.4 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic assenyala que si el contracte no es formalitza per causes imputables al contractista, l'Administració pot acordar retenir sobre la fiança

definitiva l'import de la fiança provisional que, si escau, s'hagués exigit. La facultat de no retornar la fiança definitiva quan el contracte no es formalitza per causa imputable al contractista és potestativa i limitada a una part de l'import, en cap cas a la totalitat de la garantia.

L'Ajuntament ha comunicat que ha ordenat el retorn de les garanties que la persona interessada va dipositar al seu dia.

Q 06089/2016**Queixa relativa a un expedient executiu tramitat arran d'una sanció per incompliment de la normativa d'ús dels transports públics**

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

Atès que l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) ha informat que arran d'un error involuntari en la tramitació de l'expedient les notificacions corresponents no es van fer al domicili correcte, el Síndic ha demanat a l'AMB que doni les ordres oportunes per tal que es revoqui la resolució sancionadora dictada contra la persona interessada, a qui es va deixar en indefensió quan no se li van comunicar els actes administratius que afectaven els seus drets en el domicili que documentalment tenia acreditat, i s'anul·li el pro-

cediment de constreyniment iniciat per exigir el pagament de la sanció.

L'AMB ha comunicat que s'ha proposat d'ofici i mitjançant un decret que es revoqui la resolució sancionadora adoptada, i també els actes que s'hagin dictat en l'execució d'aquesta resolució, que es retorni a la persona interessada la quantitat ingressada i que s'arxivi l'expedient.

Q 07484/2016**Disconformitat amb diversos expedients sancionadors de trànsit per la comissió de la mateixa infracció en dates diferents**

Ajuntament de Terrassa

Atès que l'Ajuntament de Terrassa va informar el Síndic que modificaria la senyalització vertical de què es queixava la persona interessada, s'entén que l'Administració considerava que aquesta senyalització podia ocasionar confusió, motiu pel qual el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revoqués la resolució sancionadora objecte de queixa i que revisés el tràmit de les notificacions en bloc d'aquest tipus d'infraccions, perquè no garanteixen el dret de defensa del ciutadà.

L'Ajuntament ha informat, d'una banda, que ha revocat les denúncies imposades contra la persona interessada, i de l'altra, que s'havia produït una incidència concreta, però que l'Ajuntament ja disposa d'un sistema de càrrega continuada d'infraccions i d'emissió de notificacions setmanals que garanteix que no s'acumulin infraccions.

Q 07527/2016**Dilació en la tramitació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament de Badalona**

Ajuntament de Badalona

Atès el temps que havia transcorregut des del moment en què la promotora va interposar la reclamació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes per tal que es resolgués com més aviat millor el procediment iniciat per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que per resolució de juliol de 2017 s'ha estimat la reclamació de la persona interessada i s'ha aprovat el pagament d'una indemnització, corresponent al pressupost de reparació de l'habitatge, per tal de rescabalar-la dels danys que al·legava.

Q 07540/2016**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona la terrassa d'un bar de Callús**

Ajuntament de Callús

El Síndic va posar de manifest que el municipi no disposa d'una regulació municipal que determini les condicions de les llicències i que, en aquest cas, una part de la terrassa ocupa l'espai de la calçada. Això fa que sigui necessari fixar individualment les condicions d'ocupació de l'espai autoritzat a l'establiment i controlar-ne el compliment. Per aquesta raó, el Síndic va considerar que seria convenient delimitar físicament l'espai de terrassa autoritzat a l'establiment com a referència visual tant per als titulars de l'establiment com per als usuaris d'aquest espai i de la via pública, i també

per facilitar el control sobre el compliment de les condicions d'ocupació d'espai establertes i la denúncia del seu incompliment, si escau.

L'Ajuntament ha comunicat que amb posterioritat a la recomanació del Síndic es va aprovar definitivament l'Ordenança per a l'ocupació de la via pública amb terrasses. Amb l'entrada en vigor d'aquesta norma, totes les terrasses dels establiments del municipi s'han d'adequar al seu contingut.

Q 07873/2016**Demora en el cobrament d'una nòmina del Departament d'Ensenyament a causa d'un error informàtic**

Departament d'Ensenyament

La Direcció General de Professorat i Personal de Centres Públics va informar que s'havia produït la regularització dels drets econòmics de la persona interessada, si bé no constava que se li hagués donat una resposta expressa i per escrit amb relació a les qüestions que l'afectaven i que havia exposat mitjançant un correu electrònic a la Direcció General. En conseqüència, el Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que donés les ordres oportunes per tal que es remetés a la persona interessada còpia de l'informe que

conté les explicacions que es van proporcionar a la institució i que, en endavant, s'adoptés aquesta pràctica amb la finalitat d'evitar l'eventual presentació d'altres queixes amb el mateix fonament que la de la persona interessada.

Atès que consta que el Departament ha facilitat aquesta informació a la persona interessada, el Síndic dona per acceptat el suggeriment que va formular i posa fi a la seva intervenció en aquest assumpte.

Q 08125/2016**Disconformitat amb un expedient sancionador de trànsit per aparcar en una zona blava de Montgat sense el comprovant horari corresponent**

Ajuntament de Montgat

El Síndic ha remarcat en nombroses ocasions que l'Administració ha d'aportar tots els elements probatoris possibles que té a l'abast amb relació als fets denunciats, fins i tot quan les denúncies són emeses per agents de l'autoritat. Per tant, va suggerir a l'Ajuntament que anul·lés la sanció imposada al promotor i que utilitzés mitjans probatoris, com ara fotografies, a fi de tramitar amb les garanties suficients els expedients sancionadors corresponents.

L'Organisme de Gestió Tributària ha informat que l'Ajuntament de Montgat ha acordat sobreseure l'expedient sancionador indicat i retornar a la persona interessada l'import que havia ingressat.

Q 08411/2016**Manca de resposta de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló a una reclamació de responsabilitat patrimonial arran de la caiguda d'un infant a la via pública**

Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló

El Síndic va comunicar a l'Ajuntament que havia detectat que en la incoació de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial es feia referència al règim jurídic aplicable al procediment i es feia una remissió a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i al Reial decret 429/1993, de 26 de març, ambdós textos derogats en virtut de la disposició derogatòria única de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En conseqüència, li va demanar que es revoqués la resolució d'incoació dictada i esmenés l'errada detectada, i que sense més dilació es dictés el nou acord d'incoació, tenint en compte el règim jurídic vigent.

Un cop examinada la resolució dictada en l'expedient de responsabilitat patrimonial instat per la persona interessada, el Síndic entén que el procediment ha estat tramitat d'acord amb la legislació vigent al moment de la interposició de la reclamació, i que s'han estimat les demandes de la persona interessada, s'han considerat provats els danys i se n'ha fet la valoració econòmica per tal de rescabalar la persona interessada dels danys patits per la caiguda.

Q 00917/2017**Disconformitat amb la demora de l'Ajuntament de Pallejà a resoldre una reclamació de responsabilitat patrimonial arran d'una caiguda a la via pública**

Ajuntament de Pallejà

El Síndic considera que és responsabilitat de l'Ajuntament de Pallejà executar la resolució adoptada en el procediment de responsabilitat patrimonial objecte d'aquesta queixa, sens perjudici de reclamar, si escau, aquesta quantitat -o el percentatge que correspongui- a la companyia asseguradora, d'acord amb les condicions del contracte d'assegurança que vincula ambdues parts.

L'Ajuntament ha informat que ja s'ha fet efectiu el pagament de la quantitat pendent de la indemnització reconeguda a la persona interessada.

Q 01036/2017**Disconformitat amb la imposició d'una sanció per presumpta infracció comesa al municipi de Castelldefels consistent a aparcar en una zona regulada sense disposar de comprovant horari**

Ajuntament de Castelldefels

El promotor de la queixa va negar la comissió de la infracció que se li atribuïa i va aportar una còpia del tiquet que va obtenir per estacionar i del moviment que va produir el pagament amb targeta al seu compte bancari. Va formular al·legacions en aquest sentit, però van ser desestimades. Per tant, atès que el promotor no havia infringit l'obligació d'obtenir el tiquet, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Castelldefels que donés les ordres oportunes per tal que es revoqués la sanció imposada al promotor i que, si esqueia, s'ordenés la devolució d'ingressos indeguts.

L'Ajuntament ha comunicat que s'ha estimat el recurs formulat pel promotor, atesa la concurrència de diversos elements assenyalats pel Síndic, i que s'ha acordat la devolució dels ingressos indeguts en el cas que ja s'hagi fet efectiu el pagament de la sanció.

Q 01651/2017**Disconformitat amb un expedient sancionador tramitat per l'Ajuntament de Manresa per presumpte ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda**

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa va indicar que el promotor de la queixa havia comès dues infraccions diferents: l'estacionament davant d'un gual i l'ús fraudulent de la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (en va exhibir la fotocòpia). Tot i això, consta a l'escrit de ratificació de l'agent denunciant que el promotor va estacionar en zona reservada a minusvàlids i no en cap gual, la qual cosa avala que, amb independència que el document exhibit fos una fotocòpia de l'original,

l'estacionament en la zona reservada a persones minusvàlides no era incorrecte. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li proporcionés la documentació que integrava l'expedient sancionador, i que, si esqueia, valorés si era procedent declarar-lo nul i retornar al promotor els ingressos cobrats indegudament.

L'Administració ha resolt a favor de les pretensions de la persona interessada.

Q 02495/2017**Disconformitat amb diversos decrets dictats per l'Ajuntament de Vilassar de Mar**

Ajuntament de Vilassar de Mar

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat, d'una banda, amb un decret d'alcaldia de setembre de 2016 pel qual es declarava el cobrament indegut del subsidi per incapacitat temporal durant un període de tres mesos i se li ordenava el reintegrament de l'import percebut; i d'altra banda, amb l'apartat segon d'un decret posterior, pel qual a partir del reconeixement d'uns ajuts per despeses mèdiques i per escolarització que la persona interessada va sol·licitar, s'acordava compensar els saldos deutors i creditors d'aquesta persona amb l'Ajuntament. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Vilassar de Mar: 1. Que revoqués i deixés sense efecte, a l'empara de l'article 109 de la Llei 39/2015, d'una banda, la resolució de 21 de setembre de 2016 per la qual es va acordar declarar el cobrament indegut per part de la promotora de la queixa d'una quantitat corresponent a la prestació d'incapacitat, tempo-

ral per contingències comunes; i de l'altra la compensació de saldos deutors i creditors aplicada, d'acord amb la resolució municipal de 30 de desembre de 2016, amb motiu del reconeixement dels ajuts corresponents a l'exercici de 2016. 2. Que retornés a la promotora de la queixa les quantitats que se li haguessin detret en virtut de la resolució esmentada.

L'Ajuntament ha tramès una còpia de la certificació de l'acord municipal aprovat per Decret d'alcaldia 140/2017, de 26 d'abril, que va deixar sense efecte els decrets d'alcaldia 382/2016 i 546/2016, pels quals es declarava el cobrament indegut del subsidi d'incapacitat temporal percebut per la persona interessada i s'aplicava una compensació de saldos deutors i creditors arran del reconeixement d'ajuts socials, respectivament.

Q 02555/2017**Disconformitat amb la negativa de l'Ajuntament de Vilobí del Penedès a tramitar una inscripció en el padró municipal**

Ajuntament de Vilobí del Penedès

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament, d'una banda, que els responsables municipals verifiquessin que la promotora de la queixa i els seus fills vivien a l'habitatge identificat a la seva sol·licitud d'empadronament i que, després de comprovar i acreditar la identitat de la sol·licitant i la seva representació dels menors per mitjà del llibre de família, se'ls inscrivís en el padró municipal; i, d'altra banda, que es modifiqués

l'Ordenança municipal reguladora dels requisits formals en el procés d'empadronament per ajustar-la a l'ordenament vigent o, si esqueia, que es derogués.

La promotora de la queixa ha informat que l'Ajuntament l'ha empadronat juntament amb els seus fills arran de les gestions dutes a terme amb els serveis socials del municipi.

2. Tributs

Q 04616/2013

Disconformitat amb l'import de les liquidacions de l'impost sobre béns immobles relatives a un immoble de Vilanova i la Geltrú

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

El Síndic considera que cal rectificar les dades cadastrals de la parcel·la propietat dels promotors de la queixa, a fi de constatar la naturalesa rústica i destinació agrícola del terreny i garantir, en primer lloc, la necessària concordança entre la descripció cadastral de la propietat que figura en el Cadastre amb la realitat física i, en segon lloc, que la tributació per l'IBI s'efectuï d'acord amb un valor cadastral que reflecteixi la naturalesa real de la parcel·la com a sòl no urbanitzable amb ús agrícola. D'acord amb això, va suggerir a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que iniciés les gestions oportunes davant la Gerència Regional del Cadastre a Catalunya per tal d'informar el Cadastre sobre l'error comès

a l'hora de tenir en consideració la naturalesa urbana de la parcel·la dels promotors de la queixa, i que sol·licités la rectificació de les dades cadastrals.

L'Ajuntament ha informat que ha demanat al Cadastre l'inici dels treballs del procediment simplificat de valoració col·lectiva. També ha indicat que el març de 2016 el Cadastre va notificar als promotors de la queixa el nou valor assignat a la seva parcel·la, i que, atès aquest nou valor, l'Ajuntament ha retornat als promotors l'import corresponent.

Q 09233/2013

Disconformitat amb l'import satisfet per retirar un vehicle del dipòsit municipal de Puigcerdà

Ajuntament de Puigcerdà

Atès que de l'informe de l'Ajuntament de Puigcerdà se'n despenia que efectivament es va facturar a la persona interessada més dies que els que el vehicle va ser al dipòsit, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dugués a terme les actuacions oportunes per rectificar l'import de la factura que es va emetre a nom d'aquesta persona i que se li retornés l'import que havia ingressat indegudament.

L'Ajuntament ha informat que retornarà a la persona interessada la quantitat que va ingressar indegudament en concepte de pupil·latge del vehicle a causa de l'error en la computació dels dies facturats.

Q 00613/2014

Disconformitat amb el pagament de la taxa per la gestió de residus domèstics

Ajuntament de Torrelles de Foix
Diputació de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Torrelles de Foix: que s'anul·lés la liquidació de la taxa de recollida d'escombraries emesa a nom de la persona interessada, atesa la distància entre l'objecte de tribut i l'àrea d'aportació més propera; que valorés la possibilitat d'ubicar un contenidor a una distància més propera de l'objecte tributari, a fi de donar compliment a la prestació efectiva del servei, i que, sens perjudici de causes objectives que justifiquin la manca de contenidors en una distància propera, s'establís una tarifa específica i més reduïda per a aquests casos, a fi de garantir l'equilibri entre cost i prestació del servei.

L'Ajuntament ha informat que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona està tramitant la devolució d'ingressos indeguts a nom de la promotora, que corresponen a recàrrecs, interessos de demora i costes de procediment, si escau.

Q 06198/2014

Disconformitat amb diferents aspectes dels expedients tramitats a nom d'una empresa corresponents a la gestió tributària i recaptatòria de l'impost sobre béns immobles de quinze parcel·les

Ajuntament d'Altafulla

Atès que l'administrador de l'empresa ha acreditat que la finca 14 cobreix sobradament el deute tributari, que no es produeix una reducció en la facilitat d'alienació respecte de les finques embargades 1 i 2, que la trava de l'embargament d'aquesta finca li és menys costosa i que la continuació de l'embargament de les finques 1 i 2 li causaria perjudicis de reparació difícil o

impossible, el Síndic suggereix a Base - Gestió d'Ingressos que accepti la sol·licitud de modificació de l'objecte d'embargament presentada pel promotor en l'escrit de data 7 d'abril de 2015.

L'Ajuntament d'Altafulla ha informat que s'ha aixecat l'embargament.

Q 09637/2014

Disconformitat amb el fet que una escola concertada de Castelldefels hagi hagut de pagar el tribut metropolità

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

El Síndic va suggerir a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) que, si l'escola acreditava que complia els requisits per a l'aplicació de l'exempció del tribut en la data de meritació del fet imposable per a exercicis anteriors no prescrits, valorés la possibilitat de reconèixer al centre el dret a l'exempció i retornés l'import satisfet. A més, atès que l'Ordenança fiscal reguladora del tribut metropolità no estableix quins són els beneficis fiscals, els requisits per poder gaudir-ne ni els aspectes substantius i formals als quals

està subjecta la concessió de l'exempció, el Síndic va suggerir a l'AMB que en completés la redacció a fi de regular-ne els beneficis fiscals, o que fes remissions explícites a la normativa reguladora.

L'AMB ha dictat resolució per la qual s'acorda concedir l'exempció del tribut metropolità a l'escola per a l'exercici 2013 i següents, anul·lar els rebuts dels exercicis 2013, 2014 i 2015 i retornar l'import satisfet per aquest concepte.

Q 01448/2015

Disconformitat amb el cobrament d'una taxa per part de l'Ajuntament de Maials a tots els homes residents al municipi d'entre divuit i cinquanta-cinc anys en concepte de "prestació personal"

Ajuntament de Maials

D'una banda, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la idoneïtat i la conveniència d'imposar aquest tribut en el context actual, atesa la inexistència de les circumstàncies que històricament l'havien justificat. I de l'altra, va concloure que la seva gestió no s'ajustava a la configuració legal i a la naturalesa jurídica de la figura impositiva, motiu pel qual calia anul·lar les quotes liquidades.

L'Ajuntament ha indicat que no ha rebut mai cap queixa en relació amb aquesta taxa però que, atesa la recomanació del Síndic, té previst, en el futur, deixar sense efecte l'ordenança que la regula.

Q 02112/2015**Disconformitat amb l'Ajuntament de Cubelles per haver requerit el pagament de la taxa de clavegueram amb relació a un solar que no està edificat ni disposa de connexió a la xarxa de subministrament d'aigua**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic considera que la persona interessada no pot ser considerada subjecte passiu de la taxa de clavegueram, atès que, d'una banda, d'acord amb l'article 2.1b) de l'Ordenança fiscal núm. 12, el fet imposable de la taxa és "la prestació de serveis d'evacuació d'excretes, d'aigües pluvials, negres i residuals mitjançant la xarxa de clavegueres municipal i el seu tractament per depurar-les"; i de l'altra, en l'informe tramès per l'Ajuntament s'indica que "aquests serveis no es poden efectuar en solars o finques derruïdes, ja que en aquests casos no és necessària la connexió a la xarxa de clavegueram". Per tant,

va suggerir a l'Ajuntament que acordés anul·lar les liquidacions practicades al promotor de la queixa en concepte de la taxa de clavegueram.

Els serveis jurídics municipals han acceptat el criteri del Síndic segons el qual la persona interessada no pot ser considerada subjecte passiu de la taxa de clavegueram. En conseqüència, s'han iniciat els tràmits corresponents per tal d'anul·lar les liquidacions practicades incorrectament a nom d'aquesta persona, propietària del solar.

Q 03134/2015**Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana emesa en un cas de transmissió mortis causa de l'habitatge habitual del causant en favor del cònjuge supervivent**

Ajuntament de Castelldefels

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Castelldefels, d'una banda, que, en cas que hagués quedat acreditat que el subjecte passiu va haver d'abandonar l'habitatge familiar per motius de salut, revisés la decisió que va adoptar el març de 2016 i estudiés la possibilitat d'aplicar la bonificació de la quota de l'IIVTNU. A més, atès que en aquella resolució no s'explicitaven els motius pels quals es considerava improcedent l'aplicació de la bonificació sol·licitada, li va demanar que dictés una resolució degudament motivada. I, d'altra banda, pel que fa a la regulació de la bonificació i atès que els requisits examinats en aquest cas es mantenen a la normativa vigent, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que examinés la possibilitat d'introduir a l'Ordenança la previsió de trasllat de l'adquirent per causa de necessitat com a supòsit en què no s'entendrà interrompuda la convivència amb el causant,

sense límit temporal, i que estudiés la possibilitat d'eliminar el límit de sis mesos establert actualment per al supòsit de trasllat del causant.

L'Ajuntament de Castelldefels ha modificat l'Ordenança fiscal reguladora de l'IIVTNU, i hi ha afegit el supòsit de no-pèrdua de la condició de l'habitatge habitual en els casos forçosos d'ingrés en residències geriàtriques o canvis de residència per motiu de tractaments mèdics. Aquesta modificació, però, és aplicable a partir de l'entrada en vigor de l'Ordenança, raó per la qual la persona interessada no podrà beneficiar-se d'aquesta nova regulació, ja que la liquidació s'ha d'efectuar d'acord amb l'Ordenança fiscal vigent en la data de la transmissió de la finca objecte de tribut.

Q 04101/2015**Disconformitat amb la quota exigida en concepte de l'impost sobre béns immobles per una parcel·la de Vilanova i la Geltrú**

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

La Llei 13/2015, de 24 de juny, de reforma de la Llei hipotecària, modifica l'article 7.2.b) TRLCI i recull normativament el criteri jurisprudencial establert pel Tribunal Suprem en la sentència de 30 de maig de 2014, segons el qual el sòl urbanitzable que no tingui aprovat l'instrument de planejament que contingui l'ordenació detallada per al seu desenvolupament s'ha de considerar, a efectes cadastrals, sòl de naturalesa rústica. Per aquest motiu, cal modificar la naturalesa del sòl a efectes cadastrals i atorgar-li un nou valor cadastral concordant. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés si el cas exposat pel promotor seria un dels supòsits d'aplicació de la modificació normativa esmentada. Finalment, pel que fa a la liquidació d'ingrés directe mitjançant la qual es reclama l'IBI de la finca corresponent als exercicis de 2010, 2011, 2012 i 2013, atès que consta en el document de la liquidació com a data d'emissió el 9 de gener de 2014 i no es disposa de la data de notificació al subjecte passiu a efectes interruptius de la prescripció, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que acredités que no s'havia produït la prescripció del dret de l'Administració a reclamar l'IBI de l'exercici de 2010, i li va suggerir que el donés de baixa en cas que hagués prescrit.

D'acord amb la informació aportada per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, el desembre de 2015 la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya va acordar l'inici del procediment simplificat de valoració de les finques afectades per la reforma legal esmentada. La finca propietat del promotor està entre les afectades per aquest procediment simplificat de valoració. Per tant, una vegada el Cadastre notifiqui la seva valoració, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú farà la liquidació dels exercicis 2015 i següents d'acord amb el nou valor. Tal com informa l'Ajuntament, si com a conseqüència de la nova liquidació de l'exercici 2015 resulta que pel mateix exercici s'ha pagat un rebut amb import superior es farà el càlcul i la devolució de la quantitat ingressada en excés per aquest exercici. Finalment, respecte a la possible prescripció, l'Ajuntament ha informat que dictarà resolució municipal aplicant la prescripció d'ofici i reconeixent el dret a la devolució dels imports indegudament ingressats per l'exercici 2010.

Q 10291/2015**Queixa relativa a la denegació de l'exempció de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana**

El promotor de la queixa exposava que era titular d'una finca de Vilanova i la Geltrú però que no podia fer front al deute hipotecari, i l'entitat financera va accedir a cancel·lar el deute mitjançant l'entrega de l'habitatge. Quan va sol·licitar l'exempció de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) de la finca atès que s'havia produït una dació en pagament, la sol·licitud va ser desestimada. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que aplicués l'exempció prevista a l'article 105.1 c) del Text refós de la Llei

reguladora de les hisendes locals de l'IIVTNU en la transmissió d'aquest habitatge, atès que es tractava d'un supòsit de dació en pagament, sempre que es complissin tots els altres requisits establerts per la Llei.

L'Ajuntament ha informat que ja s'ha fet efectiu el retorn al promotor de la queixa d'una quantitat en concepte d'ingrés indegut de l'IIVTNU derivat de la transmissió de la finca.

Q 10314/2015**Disconformitat amb la liquidació girada a nom del Club de Futbol Sala d'Olesa pel lloguer del Pavelló Salvador Boada**

Ajuntament d'Olesa de Montserrat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat que revisés la decisió presa de denegar al club de futbol la bonificació del total de la quota de la taxa pel lloguer d'instal·lacions esportives establert a l'article 2 de l'annex núm. 15.5 de l'Ordenança fiscal núm. 15, arran de la seva sol·licitud pel lloguer del pavelló Salvador Boada del dia 26 de març de 2016. I, en aquest sentit, li va suggerir que dugués a terme les actuacions

oportunes per revocar la liquidació emesa, concedir la bonificació citada i, si esqueia, retornar els ingressos indeguts.

L'Ajuntament ha informat que, un cop revisada de nou tota la documentació, s'ha decidit adoptar l'acord de revocar la liquidació emesa i retornar els ingressos indeguts a favor de l'entitat del Club de Futbol Sala Olesa.

Q 10763/2015**Disconformitat amb la denegació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica a una persona amb una situació de discapacitat reconeguda**

Ajuntament de Sabadell

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sabadell: 1. Que revisés la resolució per la qual es desestima la sol·licitud de l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) presentada pel promotor i li'n reconeixés l'exempció amb efectes a partir de l'exercici del 2016. 2. Que modifiqués l'Ordenança fiscal reguladora de l'IVTM i eliminés el requisit que el certificat emès pel Departament competent de la Generalitat de Catalunya amb el percentatge de discapacitat s'hagi de fer d'acord amb les taules de valoració que figuren en el Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat. 3. Que adoptés les mesures pertinents perquè en la normativa municipal i en les resolucions que s'emetin es faci ús de la terminologia adequada per referir-se a persones amb discapacitat.

L'Ajuntament de Sabadell ha informat que per decret de 6 de març de 2017 va concedir al promotor de la queixa l'exempció de l'impost amb efectes de l'exercici 2017. Tot i això, no comparteix la posició del Síndic amb relació a l'eliminació de l'ordenança del requisit d'aportar el certificat emès pel departament competent de la Generalitat de Catalunya amb el percentatge de discapacitat atorgat segons les taules de valoració que figuren en el Reial decret 1971/1999. En síntesi, l'Administració fonamenta aquest criteri pel fet que el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals disposa que la concessió de l'exempció se sotmet a l'acreditació dels requisits establerts a la Llei en la forma que s'estableixi reglamentàriament, és a dir, per mitjà de l'ordenança fiscal corresponent. Finalment, l'Ajuntament assenyala que amb motiu de la revisió general d'ordenances fiscals per a l'exercici 2018 es proposarà adequar la terminologia al que disposa la disposició addicional vuitena de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, d'acord amb la qual les administracions públiques han d'utilitzar el terme "discapacitat".

Q 00402/2016
Q 00503/2016

Queixes relatives a la taxa per la prestació del servei municipal complementari de recollida, tractament i eliminació de residus comercials de l'Ajuntament d'Igualada

Ajuntament d'Igualada

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Igualada que justificu els motius pels quals s'han establert els criteris actuals per a la imposició de les taxes de residus i que, si es queia, revisés l'ordenança fiscal corresponent en cas que es considerés que es poden establir criteris que permetin distribuir el cost total del servei d'una

forma més equitativa, d'acord amb el principi del benefici, entre tots els destinataris del servei.

Per a l'exercici del 2017 s'ha rebaixat l'import de la taxa per als comerços de fins a 75 metres quadrats.

Q 06455/2016

Desacord amb el fet que les tarifes de la taxa per la prestació de serveis a la piscina municipal de Sant Llorenç d'Hortons siguin diferents segons si s'està empadronat al municipi o no

Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que estudiés la possibilitat de modificar l'article 6 de l'Ordenança fiscal número 26 reguladora de la prestació de serveis en la piscina municipal de l'exercici 2016 per eliminar el criteri d'empadronament com a criteri de quantificació de la quota tributària de la taxa, 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 s'ha modificat l'Ordenança fiscal esmentada, i en concret que n'ha eliminat les tarifes diferenciades per motiu de residència i veïnatge.

Q 06701/2016

Disconformitat amb la documentació que es reclama a una persona amb discapacitat que sol·licita l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica

Diputació de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisés la documentació requerida al promotor de la queixa per al reconeixement del dret a gaudir de l'exempció de l'impost i l'adeqüés al Reial decret legislatiu 1/2013, de manera que no fos necessari aportar la resolució de reconeixement del grau de discapacitat en cas que sigui precep-

tor d'una pensió per incapacitat permanent en grau de total, absoluta o gran invalidesa.

L'Organisme ha estimat la sol·licitud del promotor de declaració d'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, exempció que es mantindrà mentre aquesta persona continuï reunint els requisits legalment establerts.

Q 08952/2016

Queixa relativa a l'establiment de preus públics diferents a l'escola municipal de música de Torroella de Montgrí, en funció de si l'alumne està empadronat al municipi o no

Ajuntament de Torroella de Montgrí

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Torroella de Montgrí que modifiqués l'Ordenança fiscal general PO1, reguladora dels preus públics, i en concret les tarifes establertes per a l'escola municipal de música, per eliminar l'empadronament com a criteri de quantificació del preu públic.

L'Ajuntament ha comunicat que ha modificat els preus públics, d'acord amb les consideracions i els suggeriments del Síndic.

Q 01910/2017**Queixa relativa a la reclamació rebuda de l'Organisme de Gestió Tributària per la taxa d'entrada de vehicles de l'any 2016, corresponent a una finca de Palau-solità i Plegamans**

Ajuntament de Palau-solità i Plegamans

La promotora de la queixa manifestava que està exempta d'aquest tribut des de l'any 2000 segons una resolució de l'Ajuntament, i al·lega, a més, que no disposa de vehicle i que la seva finca no té entrades i sortides de vehicles que justifiquin que ha de pagar la taxa de gual. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Palau-Solità i Plegamans que anul·lés la taxa d'aprofitament especial del domini públic amb entrades de vehicles a través

de les voreres emesa a nom de la promotora de la queixa per raó de la inexistència del fet imposable.

L'Ajuntament ha informat que ha resultat aprovar la baixa dels rebuts en qüestió atesa l'absència de fet imposable, i també no reiterar aquest gravamen en concepte de taxa de gual a nom de la promotora de la queixa.

Polítiques territorials**1. Medi ambient****Q 00314/2013****Molèsties per la brutícia acumulada en un immoble d'un carrer de Torrelles de Foix**

Ajuntament de Torrelles de Foix

El Síndic demana a l'Administració que valori imposar multes coercitives o bé portar a terme la corresponent execució subsidiària, sens perjudici que posteriorment exigeixi al propietari el reintegrament de les despeses causades.

L'informe de l'Ajuntament posa de manifest que s'ha efectuat una nova inspecció ocular a la parcel·la denunciada i s'ha observat que hi ha animals de granja, en bones condicions i la majoria d'ells ubicats correctament, exceptuant uns estables adossats a la mitgera que s'ha fet treure perquè es va comprovar que eren la causa de les males olors. S'ha requerit la propietària per tal que legalitzi els animals segons s'estableix legalment, la qual ha facilitat l'entrada a les instal·lacions i ha col·laborat en tot moment amb els tècnics.

Q 06853/2013**Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasionen els compresors d'aire condicionat d'un hotel de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que mesurés els paràmetres de la velocitat de sortida de l'aire i de salt tèrmic, a fi de comprovar si els aparells d'aquest hotel complien l'Ordenança de medi ambient del municipi.

L'Ajuntament ha informat que les molèsties ja no es produeixen, atès que s'han precintat els dos rellotges temporitzadors digitals que controlen el funcionament de la maquinària de climatització i han estat programats perquè aquesta maquinària únicament funcioni en horari diürn i no en horari nocturn.

Q 07737/2014**Queixa relativa a les molèsties que provoca un establiment situat als baixos d'un edifici del Vendrell**

Ajuntament del Vendrell

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament del Vendrell que prengué les mesures oportunes per confirmar que les activitats que es desenvolupen actualment en els locals dels baixos dels edificis no ocasionen molèsties als veïns.

El promotor de la queixa ha informat que s'ha tancat l'activitat que li ocasionava les molèsties.

Q 08144/2014**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Badalona davant les molèsties que ocasionen els coloms en algunes zones del barri de Sant Crist, especialment a sota del pont de la C-31**

Ajuntament de Badalona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que traslladés al Ministeri de Foment les seves consideracions, a fi que adopti, com més aviat millor, les mesures físiques necessàries per solucionar aquesta problemàtica. Aquestes mesures, però, han d'anar acompanyades d'altres actuacions, l'execució de les quals és competència de l'Ajuntament, com la neteja de la vorera de sota del pont, el control dels alimentadors i la realització de captures sistemàtiques i puntuals per disminuir la població de coloms a la zona objecte de queixa.

L'Ajuntament va trametre un informe segons el qual la solució definitiva d'aquest problema consistia en la combinació de dos elements: feina preventiva davant dels "alimentadors" i actuacions estructurals en aquest punt. Aquests treballs estructurals s'havien d'executar amb càrrec als pressupostos d'inversions municipals. Posteriorment, s'ha informat que ja s'ha habilitat el pressupost suficient per dur a terme treballs estructurals en el punt objecte de queixa, i que la coordinació amb altres departaments de l'Ajuntament ja ha finalitzat. Per aquest motiu, s'indica que si no hi ha cap impediment jurídic, a finals de setembre de 2017 les obres poden estar acabades i el problema plantejat per la persona interessada, resolt.

Q 09903/2014**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Pallejà davant les diverses queixes d'un veí relatives a les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat d'una ferreteria del municipi**

Ajuntament de Pallejà

L'Ajuntament va informar que en data 16 de novembre de 2012 va entrar en vigor l'Ordenança municipal reguladora dels sorolls i les vibracions, amb uns nous valors d'immissió, que fixava un termini d'un any per tal que les activitats del municipi s'adeqüessin als seus requeriments. Per aquest motiu es va sol·licitar un mesurament acústic i es va requerir el titular de l'activitat perquè l'adeqüés als nous nivells. En aquest punt, el titular va presentar una sèrie d'al·legacions que l'Ajuntament encara no ha resolt. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Pallejà que donés resposta a les al·legacions, i li va recordar que l'article 35 de l'Ordenança determina les mesures provisionals que es poden adoptar per tal d'evitar les molèsties que deriven de l'exercici d'una activitat.

L'Ajuntament ha assenyalat que la titularitat de l'activitat va enregistrar l'agost de 2016 una instància amb una memòria i un plànol que donaven el detall de la instal·lació de 18 plafons sandvitx al llarg de la façana exposada per tal de dotar l'establiment de més aïllament acústic, i també d'altres elements a l'interior del taller per tal d'evitar la transmissió de les màquines susceptibles de fer més soroll. Atès que l'Ajuntament no té constància d'altres queixes posteriors, considera que les mesures correctores adoptades són suficients per resoldre la problemàtica de sorolls.

Q 00094/2015**Queixa relativa a les molèsties ocasionades en un domicili de Barcelona pel trencament d'un baixant de l'edifici veí**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que l'article 197 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme, estableix que les persones propietàries de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions han de complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts per aquesta Llei, per la legislació aplicable en matèria de règim de sòl i per la legislació sectorial, i que els ajuntaments han d'ordenar d'ofici o a instància de la persona interessada l'execució de les obres necessàries per

conservar les condicions esmentades, sens perjudici que si s'incompleix injustificadament aquesta ordre d'execució l'Administració pugui adoptar mesures d'execució forçosa.

L'Ajuntament ha informat que va imposar una multa de 600 euros a la comunitat de propietaris de l'edifici que originava les molèsties i que el Districte continuarà les actuacions inspectores fins que es resolgui l'expedient.

Q 04477/2015**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona la Festa Major de Bigues**

Ajuntament de Bigues i Riells

El Síndic va recordar que corresponia a l'Ajuntament valorar si els emplaçaments escollits per dur a terme les activitats de la Festa Major són els més idonis o encertats, i que, en cas que siguin propers a zones residencials, calia implantar les mesures necessàries per apaivagar les molèsties acústiques, com ara determinar la ubicació més apropiada dels altaveus, determinar si cal la instal·lació de limitadors de so o bé, si és necessari, escurçar l'horari de les activitats nocturnes.

L'Ajuntament ha informat que s'ha canviat la ubicació de l'escenari i que s'ha muntat a l'interior d'un envelat. Amb aquestes dues actuacions ha minimitzat el soroll que es podia percebre des dels edificis del barri del Rieral, i no té constància de noves queixes després de la darrera Festa Major.

Q 08137/2015**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona un habitatge d'ús turístic de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que donés resposta a l'escrit de la promotora en què sol·licitava l'execució de l'acte administratiu dictat el 26 de setembre de 2013; i de l'altra, atès que un dels darreres expedients oberts feia referència al fet que l'apartament turístic no disposava de telèfon operatiu, que adoptés les mesures adients per tal de garantir que no se segueix desenvolupant l'activitat fins que no es regularitzi aquesta situació.

L'Ajuntament ha confirmat que va donar resposta a l'escrit de la promotora i que ha comprovat que l'habitatge no es llogava per habitacions. Amb relació a la manca de telèfon operatiu, l'Ajuntament va iniciar un expedient sancionador que es va resoldre mitjançant el pagament de la sanció corresponent.

Q 09443/2015 i altres **Queixa relativa a les molèsties provocades per l'activitat d'una granja porcina de Balenyà**

Ajuntament de Balenyà

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Balenyà que, sense més dilació, prenguéss les mesures oportunes per corregir la situació que denunciaven els veïns.

L'Ajuntament ha iniciat les actuacions necessàries per revisar la llicència ambiental atorgada a la granja.

Q 04916/2016 **Queixa relativa a les molèsties per sorolls que generen els grups de persones que es reuneixen en una plaça de Barcelona durant la nit**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que planifiqués el patrutatge nocturn a la plaça per als mesos de més bon temps, amb l'objectiu de prevenir conductes que generin molèsties als veïns de la zona.

L'Ajuntament ha tramès un informe en què s'expliquen les mesures que ha adoptat per garantir més presència de la Guàrdia Urbana. A més, la persona interessada ha confirmat que el darrer estiu les molèsties s'han reduït.

Q 05816/2016 **Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els fums i les olors que provenen d'un club de cànnabis de l'Hospitalet de Llobregat**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que traslladés les xemeneies objecte de queixa a una distància suficient de la terrassa de l'habitatge del promotor de la queixa, de manera que no li ocasionessin molèsties de fums, ni a ell ni a la resta de veïns. També li va recordar que ha de vetllar perquè es garanteixin drets fonamentals com la integritat física i moral, la protecció de la salut i el gaudi d'un me-

di ambient adequat, i perquè el dret d'associació de les persones consumidores de cànnabis no vagi en detriment de l'exercici de la resta de drets esmentats.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'han traslladat les xemeneies a un altre punt del terrat del local, el més allunyat possible de l'edifici del promotor, i que les han apujat una tramada més.

Q 07663/2016 i altres **Queixes relatives a les molèsties per sorolls que pateixen els veïns de Tarragona durant les celebracions de les festes majors de Santa Tecla i de Sant Magí**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Tarragona que analitzés acuradament l'impacte acústic de les activitats extraordinàries que autoritza en aquesta zona i que informés la institució sobre les actuacions concretes que finalment dugui a terme

per minimitzar les molèsties als veïns i sobre el seu resultat.

L'Ajuntament ha indicat que està treballant, i que ho seguirà fent, per tal de minimitzar les molèsties dels veïns de Tarragona.

Q 07863/2016 **Manca de resposta de l'Ajuntament d'Ivars d'Urgell a una instància relativa als problemes d'inundacions derivats del retorn de la claveguera**

Ajuntament d'Ivars d'Urgell

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, si encara no ho havia fet, donés resposta a la instància que va presentar la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que la petició d'aquesta persona va ser atesa directament per l'alcaldeessa, que es va proposar una solució al problema plantejat i que ja s'ha solucionat.

Q 01110/2017 i altres **Queixes relatives a les molèsties de sorolls i brutícia que genera als veïns una colònia de cotorres instal·lada al terme municipal de Premià de Mar**

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que adoptés les mesures oportunes per reduir les molèsties causades per la colònia de cotorres i que informés els veïns de les gestions que es duguessin a terme en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha informat de les mesures que s'han adoptat per resoldre aquesta situació, que radiquen en la poda de les palmeres de la zona afectada i la retirada dels nius de cotorres. Atès que aquestes mesures no han aconseguit resoldre totalment les molèsties que generen aquestes aus, es podarà la resta de palmeres i s'instal·larà una malla i altres elements que actuïn com a repel·lent d'aus al voltant de la zona on fan els nius, per tal d'evitar que tornin a fer-lo. Segons l'Ajuntament, actualment s'estan fent els tràmits per aprovar el pressupost per poder executar aquesta intervenció al més aviat possible.

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 tigre 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 seguís 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 promotor 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. Per tant, 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 04877/2017**Queixa relativa a les molèsties que ocasionen en un habitatge de Vila-seca el gran nombre de mosquits que hi ha a la zona**

Ajuntament de Vila-seca

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que fes un seguiment de l'estat de la parcel·la on s'origina la plaga de mosquits i que, si fos necessari, seguís requerint-ne la neteja i l'eliminació de les basses fins que quedés en unes condicions adequades.

L'Ajuntament ha informat la persona interessada que s'ha concedit llicència d'obres a l'empresa propietària de la parcel·la per desmantellar la planta de fabricació de formigó i, per tant, per eliminar les basses que generen la cria de mosquits.

2. Urbanisme i habitatge**Q 03568/2015****Queixa referida a un vessament d'aigües residuals per sobre de la via pública a l'entrada d'una urbanització de la Roca del Vallès**

Ajuntament de la Roca del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li comunicqués quines actuacions havia iniciat per solucionar el problema objecte d'aquesta queixa i quina resposta havia adreçat als veïns de la urbanització.

L'Ajuntament ha comunicat que, atès el temps transcorregut, s'ha tornat a avaluar la proposta estratègica per trobar una solució al problema objecte de queixa, a fi de comprovar-ne la validesa legal i garantir-ne la viabilitat econòmica. A més, s'ha indicat que la Unitat de Serveis fa un control periòdic per detectar nous abocaments. Quan es produeixen s'avisava amb la màxima urgència l'empresa de neteja amb sistemes d'hidropressió per corregir el tap produït. Finalment, s'han efectuat contactes amb diversos representants veïnals amb els quals s'ha iniciat una via de diàleg per concertar i concretar una trobada al més aviat possible.

Q 04769/2015**Queixa relativa a la resposta de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet a una sol·licitud de llicència de gual**

Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de redactar l'ordenança corresponent que reguli les condicions i els requisits als quals s'ha de subjectar la llicència de gual, i que dictés noves resolucions en substitució de les anteriors en les quals motivi i justifiqui de forma adequada i basant-se en la normativa aplicable o en els criteris tècnics pertinents les condicions a les quals s'ha d'ajustar la llicència de gual.

L'Ajuntament ha proposat la necessitat de redactar una ordenança reguladora que reguli com cal formalitzar els guals en funció de la dimensió de la vorera. També ha informat que ha atorgat la llicència sol·licitada per la persona interessada.

Q 09538/2015**Manca de resposta de l'Ajuntament de Berga a dues instàncies relatives al mal estat de les façanes de dos edificis del municipi**

Ajuntament de Berga

Pel que fa a l'Ateneu, atès que l'Ajuntament va comunicar que tenia previst enretirar els vidres trencats, el Síndic entén que es corregirà el problema objecte de queixa. Pel que fa, però, a l'edifici del carrer de l'Harmonia, cal recordar que els ajuntaments han d'ordenar d'ofici l'execució de les obres necessàries per mantenir en condicions les instal·lacions, les construccions i els terrenys. Així mateix, l'incompliment injustificat d'aquestes ordres d'execució habilita els ajuntaments per executar-les forçosament. Atès que l'ordre d'execució municipal de 6 de

setembre de 2012 no va ser impugnada i no ha estat complerta, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Berga que iniciés els tràmits per executar-la forçosament.

L'Ajuntament ha comunicat, d'una banda, que ja es van enretirar tots els vidres dels finestrals de la façana de l'edifici de l'Ateneu; i de l'altra, que s'han iniciat els tràmits per executar subsidiàriament l'ordre de conservació de l'edifici del carrer de l'Harmonia.

Q 10531/2015**Queixa referida a la circulació de camions per un carrer d'Arenys de Mar**

Ajuntament d'Arenys de Mar

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que actués amb diligència i celeritat per cercar una solució viable a la col·lisió dels camions a l'habitatge del promotor. I en concret li va suggerir que, si considerava que la instal·lació del sistema elèctric de control de matrícules era el mitjà oportú, efectués les actuacions pertinents per valorar-ne la idoneïtat i instaurar-lo.

L'Ajuntament ha informat que per Decret d'alcaldia de data 14 de juny de 2017 s'ha autoritzat la instal·lació d'un sistema de control de trànsit al carrer afectat per la queixa, i s'ha adjudicat el contracte menor per al subministrament i la instal·lació del sistema de control d'indisciplina viària.

Q 05505/2016**Queixa relativa a les tasques de manteniment i de conservació del parc públic d'habitatges de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Barcelona els deures legals d'ús, conservació i rehabilitació que li corresponen com a propietari de l'edifici, i li va suggerir la necessitat de donar resposta expressa a la sol·licitud del promotor de la queixa de dur a terme determinades obres de manteniment i de conservació i, també, d'informar-lo sobre la previsió municipal per executar el planejament urbanístic que afecta la finca i per iniciar l'expedient de desnonament administratiu i de real·lotjament.

L'Ajuntament ha informat que, d'acord amb els suggeriments del Síndic, s'han iniciat ja els treballs necessaris per avaluar l'estat de conservació i manteniment de l'edifici, pas previ per determinar les obres que cal dur a terme per garantir que l'edifici reuneix les condicions d'habitabilitat, manteniment i conservació necessàries. També s'ha constatat que s'ha donat informació al promotor verbalment i que s'ha donat resposta expressa i motivada a l'escrit que va presentar.

Q 08171/2016**Queixa relativa al mal estat de la vorera d'un carrer de Cubelles i a la velocitat en què hi circulen els vehicles**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que ha dut a terme arran de les instàncies de la persona interessada i li va recordar que cal donar-hi resposta expressa i motivada, d'acord amb el que estableixen els articles 21 i 84.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya.

L'Ajuntament ha indicat que ha arreglat les voreres afectades, i ha informat sobre els controls preventius que es van dur a terme en el municipi l'any 2016, arran dels quals es van denunciar diversos vehicles per superar el límit de velocitat.

Q 08562/2016**Queixa relativa a l'estat d'abandó d'una obra inacabada que hi ha a Sant Pere de Ribes**

Ajuntament de Sant Pere de Ribes

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, per raons de seguretat i en el cas que el titular de les obres no hagi complert l'ordre d'execució tot i les multes coercitives, adoptés de forma urgent les mesures necessàries mitjançant execució subsidiària a càrrec del responsable, per impedir

que les persones puguin entrar a l'edifici en construcció i circular-hi per l'interior.

L'Ajuntament ha comunicat que el 23 de maig de 2017 es va dur a terme, en règim d'execució subsidiària, el tancament dels accessos a la parcel·la objecte de queixa.

Q 08984/2016**Queixa relativa a l'inici, per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, d'un procediment de revocació del dret a percebre la renda bàsica d'emancipació reconeguda**

Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic va suggerir al Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge, d'una banda, que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) donés resposta expressa i motivada a les al·legacions presentades pel promotor, d'acord amb el que estableixen l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya, i els articles 21 i 84.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. I de l'altra, que, a l'hora de donar resposta a les al·legacions presentades, tingués en compte els suggeriments que ja es van fer en el marc de l'actuació d'ofici núm. 170/2015, que el Departament ja va acceptar, i que són els següents: 1. L'AHC i el Ministeri de Foment només han de declarar la revocació del dret a l'RBE i reclamar-ne el reintegrament en aquells casos en què resulti acreditat que el beneficiari ha actuat de mala fe. 2. L'AHC ha d'oferir una informació clara i suficient a les persones afectades pels expedients

de revocació del dret a la renda bàsica d'emancipació. 3. L'AHC ha de valorar, en cada cas concret, les al·legacions i la documentació que hagin presentat les persones interessades en el tràmit d'audiència i resoldre les al·legacions presentades de forma expressa i motivada. 4. L'AHC ha de valorar, d'ofici i en cada cas, la possible prescripció del dret de l'Administració a reconèixer i/o a liquidar el reintegrament, i, si escau, informar-ne el Ministeri de Foment.

El Departament ha informat que mitjançant resolució de 7 de març de 2017 l'AHC ha resolt estimar les al·legacions de la persona interessada i donar per finalitzat el procediment de revocació del dret a percebre la renda bàsica d'emancipació.

Q 09416/2016**Construcció d'una residència i centre de dia en una zona inundable del riu Llobregat, al municipi de Sallent**

Ajuntament de Sallent

El Síndic va posar de manifest que el Reial decret 638/2016, de 9 de desembre, que va entrar en vigor el 30 de desembre de 2016 i pel qual es modifica el Reglament del domini públic hidràulic, aprovat pel Reial decret 840/10986, d'11 d'abril, estableix que en sòl urbà consolidat situat en zona de flux preferent no es permeten noves edificacions ni obres de reparació o de rehabilitació que suposin un canvi d'ús quan es tracti de noves residències de persones grans (article 9 ter 1.d). Atesa aquesta limitació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sallent i a l'Agència Catalana de l'Aigua que avaluïn si el projecte executiu per a

la construcció d'un centre residencial i centre de dia per a la gent gran en tramitació s'inscriu en el supòsit de fet de l'article 9 ter 1. d) del Reial decret 840/10986, d'11 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament del domini públic hidràulic, i que l'informin dels resultats de l'anàlisi que es faci.

L'Ajuntament ha confirmat que, arran de les variacions introduïdes pel Reial decret 638/2016 al Reglament de domini públic hidràulic no aprovarà de forma definitiva aquest projecte.

Q 09804/2016**Queixa relativa a les afectacions que està patint un habitatge de Cornudella de Montsant arran de l'enderroc d'una finca, executat per l'Ajuntament**

Ajuntament de Cornudella de Montsant

El síndic va recordar a l'Ajuntament de Cornudella de Montsant que l'Administració ha d'actuar amb celeritat i diligència davant les queixes o peticions d'intervenció que facin els ciutadans, a fi d'intentar resoldre les problemàtiques que es puguin plantejar, sense que en cap moment les persones afectades es puguin trobar en una situació d'indefensió. I en aquest sentit, li va suggerir que agilités les seves actuacions en relació amb el cas objecte de queixa.

El consistori ha informat que ha traslladat una resposta escrita a les instàncies presentades pel promotor, que s'ha construït una vorera per minimitzar les filtracions que es produïen al seu immoble i que s'ha previst col·locar un revestiment hidròfug a la paret mitgera el novembre del 2017.

AO 00074/2017**Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics al municipi de Sant Fruitós de Bages**

Ajuntament de Sant Fruitós de Bages

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si s'han executat les ordres de retirada i neteja. En cas contrari, li va demanar que l'informés de les actuacions que havia endegat i li va suggerir que dugués a terme l'execució subsidiària de la restitució del medi ambient i la regeneració dels espais degradats.

L'Ajuntament ha informat que s'han netejat els sis punts on s'havien detectat abocaments incontrolats de pneumàtics; s'ha acreditat la neteja d'una parcel·la i ha dut a terme una campanya informativa sobre la gestió de pneumàtics fora d'ús als tallers de reparació de vehicles d'automòbils i altres possibles generadors d'aquest residu.

AO 00079/2017**Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics al municipi d'Avinyó**

Ajuntament d'Avinyó

Atès que l'Ajuntament va informar que en data 10 d'octubre de 2017 s'havia dictat una resolució d'alcaldia mitjançant la qual s'ordenava als propietaris de la finca que retreïssin els pneumàtics, el Síndic va demanar que se l'informés si ja s'havia executat aquesta ordre, i va suggerir a l'Ajuntament que, en cas contrari, dugués a terme l'execució subsidiària de la restitució del medi i regeneració dels espais degradats.

L'Ajuntament ha informat que ha eliminat els dos abocaments il·legals existents en terreny forestal, i que ha retirat un total de 273 pneumàtics.

Q 02755/2017**Queixa relativa a la instal·lació d'un banc que ocupa tota la vorera d'un carrer de Biure**

Ajuntament de Biure

Atès que les voreres són béns demaniaus d'ús públic comú i que, segons el Codi d'accessibilitat, han de ser practicables, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Biure que instés el propietari del banc a treure'l i que, en el cas que no ho fes, dugués a terme les accions necessàries per executar la seva ordre.

L'Ajuntament ha comunicat que el banc objecte de queixa ja ha estat retirat.

Consum**Q 05521/2015****Queixa relativa a una sol·licitud d'alta d'un nou comptador per a una finca d'Arenys de Munt**

Ajuntament d'Arenys de Munt

D'acord amb la regulació aplicable, no hi ha dubte que l'ús de l'aigua per a una zona comunitària és domèstic i, d'acord amb els articles 19, 49 i 50 de l'Ordenança del servei d'aigua d'Arenys de Munt, els costos de les obres que s'hagin de dur a terme per a l'ampliació o substitució de canonades han d'anar a càrrec del gestor del servei. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que donés les ordres oportunes a fi que s'atengués la sol·licitud de la persona interessada

d'alta d'instal·lació d'un nou comptador, de manera que la gestora del servei assumeixi el cost de la renovació de la connexió i les obres que aquesta actuació comporti.

L'Ajuntament ha informat que es va instal·lar la connexió de servei i la vàlvula de seccionament de la connexió a la finca de la persona interessada, sense cap cost.

Q 10311/2015**Queixa relativa als problemes de pressió d'aigua que té un habitatge de Creixell**

Ajuntament de Creixell

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Creixell que resolgués la sol·licitud presentada pel promotor de forma degudament motivada i que, si esqueia, li lliurés un nou pressupost en què es detallessin els treballs que s'havien de dur a terme, d'acord amb els preus aprovats per l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Creixell ha informat que Sorea va elaborar un altre pressupost, que el client va acceptar, i seguidament es van fer els treballs pactats per fer una nova connexió. Un cop executats els treballs, el client ja disposa de la pressió suficient i adequada i està satisfet amb la nova situació.

Q 06040/2016**Desacord amb la modificació de les tarifes del servei municipal d'abastament d'aigua potable de la Bisbal del Penedès, pel fet que s'estableixen diferents quotes segons si els titulars de la pòlissa estan empadronats al municipi o no**

Ajuntament de la Bisbal del Penedès

El Síndic entén que amb l'establiment de tarifes diferents per a empadronats i no empadronats alguns ajuntaments intenten fer compatible la facturació del consum real amb el repartiment equitatiu dels costos que genera el subministrament i que no estan vinculats al volum d'aigua consumida, repercutits íntegrament. En conseqüència, va recomanar a l'Ajuntament que valorés que en la regulació del sistema tarifari del subministrament d'aigua no hi consti el criteri d'empadronament com a fonament d'un tracte tarifari diferent.

L'Ajuntament ha informat que en el Ple de 19 de desembre de 2016 es va acordar aprovar l'estudi econòmic de modificació de tarifes del Servei Municipal d'Abastament i de Sanejament d'Aigua Potable de la Bisbal del Penedès i remetre aquell acord, entre d'altra documentació, a la Comissió de Preus de Catalunya. El Síndic ha constatat que en aquesta proposta de modificació de tarifes aprovades les quotes que s'estableixen són les mateixes per als empadronats a la Bisbal del Penedès i per als que no ho estan.

Q 07074/2016**Manca de resposta de Gas Natural a una sol·licitud de baixa del subministrament de gas d'un habitatge de Banyoles**

Gas Natural

L'article 252-5 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, disposa que el procediment per donar-se de baixa d'un servei de tracte continuat no pot contenir més requisits o ser més difícil que el procediment per donar-se'n d'alta. Per tant, el Síndic va suggerir a Gas Natural que fes efectiva, sense més demora, la baixa del subministrament de gas, amb efectes des del 2 de desembre de 2015, de l'habitatge en qüestió de Banyoles a nom del pare de la promotora, atès que se n'ha acreditat la defunció.

Gas Natural ha informat que té previst retornar a la promotora l'import corresponent a les factures emeses amb posterioritat al 2 de desembre de 2015, data en què va sol·licitar la baixa del servei per primera vegada, i també l'import corresponent als interessos legals de la devolució.

Q 00722/2017**Disconformitat amb el cobrament per part d'Endesa d'un servei de manteniment de caldera que el client no ha contractat voluntàriament**

Endesa

El Síndic va demanar a Endesa que l'informés sobre aquest cas i li enviés còpia del document signat mitjançant el qual el promotor de la queixa va contractar aquest servei.

Endesa ha informat el Síndic que ja s'ha donat de baixa definitiva el contracte del servei de manteniment de la caldera del promotor de la queixa, que s'han anul·lat totes les factures per aquest servei i s'ha retirat el deute de l'agència de recobriment.

Q 00746/2017**Disconformitat amb un tall de subministrament elèctric practicat per Endesa, malgrat que la persona interessada es troba en una situació de risc d'exclusió**

Endesa

El Síndic es va posar en contacte diverses vegades amb la direcció d'atenció al client d'Endesa a Catalunya per intercedir a favor de la persona interessada, informar de l'objecte del problema que denunciava i procurar trobar una solució satisfactòria.

Endesa ha informat, d'una banda, que la companyia desconeixia la situació de precarietat econòmica i risc d'exclusió d'aquesta família; i, de l'altra, que està agilitzant els tràmits per facilitar a la promotora, al més aviat possible, l'accés al subministrament elèctric.

Q 01207/2017**Manca d'informació sobre un expedient sancionador incoat a l'empresa Solvia Servicios Inmobiliarios SL per part de l'Agència Catalana del Consum**

Agència Catalana del Consum

El Síndic va demanar a l'Agència Catalana del Consum que l'informés sobre aquest cas i, en concret, sobre la resolució adoptada o sobre la finalització del procediment en cas que no s'haguessin pogut provar els fets denunciats per la persona interessada.

El Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya, de qui depèn l'Agència Catalana del Consum, ha informat que en data 27 de juny de 2017 es va notificar a Solvia Servicios Inmobiliarios SL la resolució sancionadora i la imposició d'una sanció de 10.100 euros.

Q 01251/2017**Disconformitat amb el fet que l'estació Ernest Lluch de la línia 5 del metro de Barcelona no estigui oberta al públic**

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

El Síndic va demanar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que donés resposta a la persona interessada i que en el termini de quinze dies informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

Posteriorment, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que la Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat va enviar un correu electrònic de resposta a la persona interessada en què li indicava que estava en procés d'actualització del projecte d'arquitectura i instal·lacions de la futura estació. I s'afegia que les obres relatives a aquest projecte, que inclouran totes les obres necessàries per posar en servei l'estació, s'iniciaran durant el 2018 i està previst que l'estació entri finalment en servei durant el 2019.

Q 03667/2017 i altres**Queixes relatives a les obres que s'estan duent a terme a l'estació de Granollers Centre de Rodalies de Catalunya, que han deixat sense accés a l'estació les persones amb mobilitat reduïda i gent amb equipatge i/o cotxets de nens**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va suggerir a Rodalies de Catalunya Renfe, d'una banda, que procurés un pas alternatiu viable per a persones amb mobilitat reduïda, portadors de cotxets de nadons, maletes i paquets en general, mentre es fessin les obres a l'estació, a fi de minimitzar les incidències als usuaris; i de l'altra, que intentés agilitar les obres, amb l'objectiu de reduir el calendari previst per a la finalització.

La Direcció General de Transports i Mobilitat ha informat que el desenvolupament de les obres ha obligat a tancar l'accés pel pas inferior de l'estació des del dia 27 de març de 2017 i durant un període de tres o quatre mesos. Per aquest motiu, Renfe ha hagut d'habilitar un nou pas superior provisional per connectar les andanes de l'estació. Aquesta nova passarel·la substituirà l'actual pas inferior de l'estació mentre durin les obres de rehabilitació. La previsió és que aquest pas superior estigui en funcionament fins a la finalització de les obres. Les obres de millora en aquesta estació permetran que sigui totalment accessible. Encara que puguin comportar molèsties als usuaris que la utilitzen habitualment, són inevitables per aconseguir unes instal·lacions amb millors condicions de comoditat i, sobretot, d'accessibilitat. La Direcció General afegeix que l'operadora del servei ha col·locat cartells informatius que aconsellen utilitzar les estacions contigües (com Les Franqueses-Granollers Nord), totalment accessibles, mentre duren les obres.

Q 04434/2017**Queixa relativa a les factures d'aigua d'un immoble de Vilademuls en què el volum tingut en compte havia estat conseqüència d'una fuita**

Ajuntament de Vilademuls

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que informés la promotora de la queixa de l'acord del Ple que s'adopti amb relació a la regulació del tractament tarifari excepcional per als casos de fuita, i que revisés d'ofici les factures emeses a partir de l'1 de gener de 2017 en què l'aigua consumida hagi estat conseqüència d'una fuita.

L'Ajuntament ha comunicat que ha revisat les factures corresponents al període de gener a març de 2017 i d'abril a juny de 2017, i que ha enviat a la promotora de la queixa les factures corregides i substitutives, d'acord amb la modificació de l'Ordenança reguladora de la taxa de l'aigua.

Q 05611/2017 i altres**Queixes relatives al canvi en el recorregut de la línia interurbana exprés E2 Terrassa - Barcelona**

Departament de Territori i Sostenibilitat

Les persones afectades es queixen que amb la nova proposta de recorregut s'han suprimit sis de les vuit parades que fins ara es feien al municipi de Terrassa, la qual cosa deixa districtes mal comunicats. Aquestes vuit parades tenien un recorregut circular a Terrassa, que beneficiava els ciutadans.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Terrassa i la Direcció General de Transports i Mobilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat informació sobre aquest assumpte i, en concret, sobre els motius que expliquen la modificació del recorregut de la línia d'autobús interurbà E2 i la valoració que fa dels perjudicis que ocasionaran

als usuaris de la línia. També li va demanar que valorés la possibilitat de mantenir la ruta actual i implantar-ne una de nova per atendre la demanda de connexió entre Terrassa i la zona universitària.

La Direcció General de Transports i Mobilitat ha confirmat que, juntament amb l'Ajuntament de Terrassa, s'ha acordat mantenir la línia actual i el nombre d'expedicions, i implantar una nova línia amb connexió a l'avinguda Diagonal de Barcelona, amb possibilitat d'ampliar el nombre d'expedicions en aquesta nova línia.

Seguretat ciutadana i justícia**AO 00264/2016****Actuació d'ofici relativa a la càrrega de treball del Servei Comú Processal d'Execucions del Vendrell**

Departament de Justícia

Atès que el Servei Comú Processal d'Execucions (SCPE) del Vendrell va absorbir totes les execucions que es tramitaven als jutjats mixtos del partit judicial, que els funcionaris tenen una càrrega de treball molt més elevada que els de la resta de serveis comuns d'execucions i que, segons les dades de l'estadística, l'SCPE del Vendrell hauria d'estar dotat amb més del doble del personal de que està dotat, el Síndic es va adreçar al Departament de Justícia per sol·licitar informació amb relació a la provisió de mitjans materials i personals d'aquest jutjat.

El Departament de Justícia ha informat que es preveu modificar la relació de llocs de treball d'aquest partit judicial durant el primer trimestre de 2017 i augmentar les dotacions de l'SCPE del Vendrell amb un mínim de quatre funcionaris, sens perjudici que, si es manté l'increment de les ràtios d'ingrés enregistrades l'any 2016, es valori la possibilitat d'incrementar la plantilla amb alguna altra nova dotació.

Q 08869/2016**Queixa relativa a la sol·licitud de trasllat a un centre penitenciari de Catalunya d'un intern del Centre Penitenciari de Zuera**

Departament de Justícia

El Síndic va demanar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris del Departament de Justícia que donés les ordres oportunes perquè s'informés la institució sobre aquest cas al més aviat possible.

L'objecte de la queixa s'ha resolt, perquè s'ha autoritzat el trasllat de la persona interessada al Centre Penitenciari Brians 1.

AO 00007/2017**Actuació d'ofici relativa a la mort de dos agents rurals en un vedat de caça a Aspa, al Segrià, el gener de 2017**Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació
Departament d'Interior

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va fer diverses recomanacions al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, al Departament d'Interior i a la Guàrdia Civil, entre les quals destaquen les següents: És necessari disposar d'una llei catalana de caça i que, mentrestant, s'estudii la transferència al Cos d'Agents Rurals de les funcions que actualment exerceix la Guàrdia Civil. Cal que en la Junta de Seguretat de Catalunya es proposi elaborar un protocol concret i específic en matèria d'inspeccions i controls sobre permisos d'armes, que prevegi l'intercanvi d'informació entre el Ministeri de l'Interior, el Departament d'Interior i el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació. Cal que els informes d'aptituds psíquiques i físiques per a l'obtenció de llicències d'armes només es puguin expedir en centres autoritzats específicament amb aquesta finalitat i que, a més, calgui aportar un informe complementari de reconeixement psicològic efectuat per un psicòleg i/o psiquiatra de

la Seguretat Social. Cal que el Cos d'Agents Rurals rebi formació especialitzada sobre seguretat, prevenció de riscos i gestió de conflictes, i que es faciliti l'accés d'aquest cos als antecedents policials dels titulars de permisos d'armes. I, finalment, cal dotar el Cos d'Agents Rurals dels elements de protecció necessaris per a l'exercici de les seves funcions, i cal que tinguin la formació suficient per utilitzar-los.

El Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha posat de manifest que accepta les recomanacions del Síndic, llevat les que no són del seu àmbit competencial. Tanmateix, indica que la implementació d'algunes d'aquestes recomanacions i el seu desenvolupament serà progressiu, i que algunes es preveu que s'implementin mitjançant la futura llei de caça que s'està impulsant.

Q 00914/2017**Disconformitat amb un canvi de destinació arran d'un accident laboral al Centre Penitenciari Puig de les Basses**

Departament de Justícia

Després d'estudiar aquest assumpte, el Síndic va concloure que l'actuació del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) i la del Centre Penitenciari havia estat desproporcionada i no havia tingut en compte els interessos de l'intern ni les circumstàncies de l'accident que va patir. Per tant, va suggerir a la Secretaria de Serveis Penitenciaris del Departament de Justícia que donés les ordres oportunes perquè

que es reconsiderés la decisió presa d'extinció de la relació laboral i s'acordés destinar novament l'intern a la cuina.

Posteriorment, el director del CIRE ha comunicat que la persona interessada està treballant, des del mes de juny de 2017, al servei de cuina del Centre Penitenciari Puig de les Basses.

Q 02370/2017

Disconformitat amb la manca de recepció de denúncies per part de la Policia Local de l'Ajuntament de Palamós

Ajuntament de Palamós

Atès que la persona interessada exposava que la Policia Local de Palamós no accepta la presentació de denúncies i que els ciutadans s'han de desplaçar a Palafrugell perquè al municipi no tenen comissaria de Mossos d'Esquadra, ni tan sols a l'estiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Palamós que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions dutes a terme en relació amb aquesta qüestió.

L'Ajuntament de Palamós ha acceptat que el municipi té una deficiència en aquest sentit però que s'han adoptat mesures per corregir la situació. Segons s'indica, s'han presentat a la Mesa General de Negociació les condicions i les bases per a la creació d'una nova unitat de suport tècnic que tindrà com a missió principal l'atenció ciutadana i la recollida de denúncies. També s'està fent una ampliació de la comissaria de la Policia Local. La intenció és que els agents seleccionats per formar part d'aquest nou equip comencin a treballar amb agents del Cos de Mossos d'Esquadra per adquirir la formació, la destresa i les habilitats necessàries per donar servei permanent des d'aquesta nova unitat.

Q 02439/2017

Disconformitat amb les discrepàncies entre l'informe de l'autòpsia i l'informe d'aixecament del cadàver d'un jove

Departament de Justícia

El Síndic va suggerir al Departament de Justícia, en primer lloc, que demanés als metges i metgesses forenses i als caps de servei que siguin exhaustius en la descripció de les dades personals en els informes i que indiquin la data de la mort en els informes quan els fenòmens cadavèrics permetin deduir-la; i, d'altra banda, que els demanés que en els informes siguin més curosos amb les descripcions dels fets a fi que no hi hagi contradiccions entre els diferents professionals, i que es faci la distinció entre els fets objectius i les suposicions, valoracions o opinions facilitades per terceres persones, com és el cas dels trets del caràcter de la víctima.

Posteriorment, el Departament de Justícia ha indicat que l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de Catalunya comunicarà als metges i metgesses forenses i caps de servei la necessitat de ser al més acurats i exhaustius possibles en la descripció de les dades personals dels cadàvers, i també en la descripció de les dades tècniques que permetin concloure els aspectes medicoforenses, com ara la data de la mort, causa, etc. En aquest sentit, se'ls indicarà que en els supòsits en què els fenòmens cadavèrics permetin deduir la data de la mort amb criteris medicolegals aquesta data es faci constar als informes. Així mateix, se'ls comunicarà la necessitat de ser especialment acurats en les apreciacions de fet o suposicions no contrastades, aportades per terceres persones, a fi que no hi hagi contradiccions entre els diferents professionals.

Q 02758/2017**Disconformitat amb la negativa de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Manresa de tramitar una denúncia**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa manifestava que s'havia adreçat a la Comissaria de Manresa per exposar uns fets que podrien ser constitutius de delictes i que no se li havia permès interposar la denúncia. D'acord amb això, el Síndic va demanar a la Direcció General de la Policia que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions dutes a terme en relació amb aquesta qüestió.

El Departament d'Interior ha informat que l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Àrea Bàsica Policial Bages es va posar en contacte amb la promotora de la queixa, la qual va manifestar la seva voluntat de presentar la denúncia. Ateses les dificultats de la promotora per desplaçar-se, se li va oferir una dotació policial perquè recollís la denúncia al seu domicili. Seguidament, els fets denunciats es van posar en coneixement del jutjat d'instrucció en funcions de guàrdia de Manresa.

Q 03305/2017**Queixa d'un intern del Centre Penitenciari Quatre Camins perquè no se li facilita la documentació acreditativa de la seva relació contractual com a treballador del CIRE**

Departament de Justícia

El Síndic va demanar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris que l'informés sobre la previsió de lliurament a la persona interessada de la documentació que havia sol·licitat, i sobre els motius de denegació per facilitar-li còpia d'aquesta documentació.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat que el mes de maig de 2017 el CIRE va lliurar la documentació esmentada al promotor de la queixa.

Universitats, cultura i llengua**Q 03472/2015****Disconformitat amb el fet que l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona no hagi tramès el document de l'impost de vehicles de tracció mecànica en castellà a una persona que així ho havia sol·licitat**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que atengués la voluntat que es desprenia de l'escrit del promotor de la queixa i que li facilités la versió en castellà del document de l'impost de vehicles de tracció mecànica.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha acreditat que el rebut corresponent a aquest impost de l'any 2015 s'ha redactat en llengua castellana. També consta que s'ha tramès al promotor de la queixa en aquesta llengua la certificació acreditativa dels impostos municipals pagats durant els anys 2016 i 2017, d'acord amb les bases de dades tributàries i d'ingressos de dret públic municipals.

AO 00018/2016**Actuació d'ofici relativa a la negació per part del Ministeri de Justícia que els graduats en dret que es van examinar el 27 de febrer de 2016 a Catalunya poguessin fer l'examen d'accés a l'advocacia en qualsevol de les llengües oficials i no únicament en llengua castellana**

Ministeri de Justícia

El Síndic va demanar al Defensor del Poble que intervingués per garantir que en properes convocatòries s'assegurés el dret dels graduats a poder utilitzar qualsevol de les llengües oficials en aquest examen, de manera que es garanteixin els drets lingüístics de les persones interessades.

Segons ha informat el Defensor del Poble, a finals del mes de març de 2016 representants del Ministeri es van reunir amb representants de les comunitats autònomes amb llengües cooficials per tractar la qüestió i elaborar un conveni de col·laboració. Posteriorment, el Síndic ha tingut coneixement que el conveni, que es va signar el 14 de setembre de 2016 a Madrid, dona lloc a la possibilitat que en endavant les proves d'avaluació de l'aptitud professional per a l'exercici de la professió d'advocat i procurador puguin fer-se en altres llengües espanyoles diferents del castellà.

Q 01520/2016**Queixa referida a la informació rebuda del Consorci per a la Normalització Lingüística Ca n'Ametller sobre la inscripció al curs de suficiència en llengua catalana**

Consorti per a la Normalització Lingüística

El Síndic va constatar que la documentació tramesa pel Consorci per a la Normalització Lingüística, que coincideix amb la de la web, és deficitària. Per tant, atès que els ciutadans tenen legalment reconegut el dret a la bona administració, que es garanteix amb el respecte als principis de transparència, bon govern i accés a la informació pública, va demanar al Consorci que es revisés la informació que es proporciona al web del Consorci amb relació a les qüestions sobre la inscripció als cursos de català.

El Consorci va informar que tots els aspectes de millora que es proposaven s'incorporarien a la nova eina de matrícula en línia que s'havia d'implantar el setembre de 2017. Aquesta eina millorarà la gestió de les inscripcions, incorporarà tota la informació imprescindible per a la inscripció i permetrà formalitzar la inscripció en igualtat de situacions i condicions.

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

El Síndic va demanar al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que l'informés de les actuacions que ha dut a terme amb relació amb aquest afer i en general sobre la disponibilitat en els registres civils de la documentació a què fa referència la queixa en les llengües oficials a Catalunya.

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya 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 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. El Síndic considera, però, que en els casos en què els ciutadans s'adrecen als òrgans judicials de forma expressa en una de les llengües oficials seria desitjable que les respostes es facilitessin en la mateixa llengua, llevat que hi hagi una manifestació expressa en contra.

AO 00003/2017

Actuació d'ofici relativa a la presumpta vulneració del dret a rebre l'ensenyament en català i a la manca de garantia d'ús de la llengua catalana a l'Escola d'Arquitectura-La Salle Ramon Llull

Universitat Ramon Llull (URL)

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la sol·licitud d'informació per part de professors i pares d'alumnes sobre l'idioma oficial de l'Escola d'Arquitectura de la Universitat Ramon Llull. Sembla que la Universitat va emetre un comunicat intern per informar de la determinació per part de la direcció del campus que l'ensenyament s'oferís en castellà i anglès.

El Síndic va recordar a la Universitat Ramon Llull que, atès el que estableix l'Estatut d'autonomia de Catalunya sobre el dret de les persones a rebre l'ensenyament en català -que ha de ser la llengua vehicular i d'aprenentatge normalment utilitzada tant en l'ensenyament universitari com en l'ensenyament no universitari- aquesta decisió podria contradir les disposicions legals vigents.

La Universitat ha aclarit que el comunicat en qüestió no va ser emès per la Universitat sinó per un equip de coordinació de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura La Salle, i que ni la direcció de l'Escola ni el Rectorat de la Universitat no en tenien coneixement; que amb la finalitat d'aclarir i reconèixer que el comunicat esmentat havia estat desafortunat i no reflectia la realitat de la situació ni la política lingüística de La Salle-URL, es va publicar un comunicat a la web de la Universitat en què s'informava que el català és llengua vehicular del centre i la llengua oficial, tal com es reflecteix també als estatuts; i que la mateixa Escola va emetre un comunicat intern, adreçat a tot el professorat, en què explícitament es deixava sense efecte el comunicat anterior.

Q 01201/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Barberà del Vallès a una reclamació pel fet que no es van aplicar els descomptes publicats a la pàgina web del consistori a dues entrades per un espectacle al teatre municipal

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la resposta que s'ha donat a la persona interessada.

La Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Barberà del Vallès ha informat que ha identificat l'error a què es referia la persona interessada i li ha ofert dues invitacions per a un nou espectacle, oferiment que ha estat acceptat. Paral·lelament, s'ha modificat el contingut de la pàgina web, que ja inclou la nova informació.

Q 1708/2017

Disconformitat amb la impossibilitat d'accedir a determinada documentació de la Generalitat en castellà

Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa va demanar poder accedir a l'anunci d'informació pública del Projecte de decret de modificació del Decret 60/2015, de 28 d'abril, sobre les entitats col·laboradores de medi ambient en castellà. Se li va comunicar que podia trobar tots els documents relatius a les entitats de prevenció de la contaminació acústica traduïts al castellà i que s'anirien traduint els documents que mancaven de la resta de sectors d'habilitació. No obstant això, se li va indicar que no disposaven de la documentació que sol·licitava en castellà. Per això, el Síndic va demanar a la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Territori i Sostenibilitat que l'informés dels motius pels quals no és possible accedir a la versió castellana de la documentació sol·licitada.

La Direcció General ha informat que el motiu pel qual no és possible accedir a la versió castellana de la documentació sol·licitada és la manca de recursos humans de l'Oficina d'Accreditació. Tot i això, l'Oficina es va posar en contacte amb el promotor de la queixa per manifestar-li la voluntat de traduir els documents que necessitava al castellà, i se li va comunicar que el 6 de març de 2017 trobaria al web de l'Oficina tots els documents relatius a l'àmbit sectorial de la prevenció de la comunicació acústica traduïts, la qual cosa el Síndic ha comprovat. També se li va comunicar que s'anirien traduint els documents que falten de la resta de sectors d'habilitació.

Q 02654/2017
Q 02655/2017

Queixes relatives a la presumpta vulneració dels drets lingüístics d'un usuari de l'aeroport del Prat i a l'actuació dels agents de la Policia Nacional al control de passaports de l'aeroport

Departament d'Interior

El promotor de la queixa exposava que dos agents de la Policia Nacional de l'aeroport del Prat van obligar-lo a parlar en castellà i fins i tot el van amenaçar. Posteriorment, va rebre l'acord d'iniciació contra ell d'un procediment sancionador basat en una denúncia formulada pels dos agents que no recull el relat dels fets que ell va fer i que es limita a exposar que va obstaculitzar la tasca policial. Segons diu, quan es va adreçar a la Direcció General de Política Lingüística no se li va oferir cap mena de suport. El Síndic es va posar en contacte tant amb la Subdelegació del Govern com amb el Departament de Cultura per demanar-los informació sobre aquest assumpte.

En relació amb la Delegació del Govern no s'ha rebut cap resposta. Ara bé, la Direcció General de Política Lingüística ha informat que l'Oficina de Garanties Lingüístiques ha activat el seguiment del cas i que la mateixa Direcció General s'ha adreçat a la Delegació del Govern i li ha reiterat que calia dur a terme gestions necessàries per garantir els drets lingüístics del ciutadans. També ha demanat una reunió per tal de comentar, entre d'altres, el cas plantejat pel promotor de la queixa. El Síndic, doncs, considera que amb aquestes actuacions la Direcció General de Política Lingüística ha esmenat la seva actuació.

Q 03659/2017

Disconformitat amb la falta d'atenció al públic en català per part de la companyia telefònica Jazztel

Jazztel

El Síndic es va posar en contacte amb el Departament de Denúncies Oficials de Jazztel per demanar informació sobre aquest assumpte, i més concretament sobre la disponibilitat de la companyia d'atendre en català els seus clients residents en l'àmbit lingüístic català.

Jazztel ha informat el Síndic que la companyia disposa d'un número d'atenció al client, el 1565, a través del qual es pot accedir a l'atenció en llengua catalana. La institució, doncs, considera que l'empresa està en condicions de poder atendre els seus clients quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya, de manera que dona compliment al que estableixen l'article 32.1 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i l'article 128.1 del Codi de consum de Catalunya.

Q 05204/2017

Queixa relativa a la manca d'ús del català en les locucions dels ascensors de l'edifici del CAP Ronda Prim, de Mataró

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que havia presentat diverses reclamacions per demanar el canvi d'idioma de les locucions al català, o bé al català i castellà, i que se li havia dit verbalment que ja s'havien avisat els tècnics instal·ladors de l'ascensor, però que la situació no havia canviat.

El Síndic va demanar a l'Institut Català de la Salut (ICS) que li indiqués la resposta que estava previst donar a les persones interessades i la previsió que hi havia de canviar l'idioma d'ús dels ascensors.

L'ICS ha informat que s'ha posat en contacte amb l'empresa mantenidora dels aparells elevadors per substituir la placa de programació de l'idioma, la qual només tenia les opcions de castellà i anglès. Així, malgrat l'elevat cost del canvi de la placa, s'ha acordat substituir-la i s'està a l'espera que l'empresa mantenidora la faci arribar al centre sanitari.

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Polítiques socials (13)

1. Infància i adolescència (2)

Q 01486/2014

Disconformitat amb la intervenció que es duu a terme amb dues menors ingressades en un centre de protecció

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el seguiment que fa de la seva situació l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) de Terrassa: relatava diversos canvis de professional i es queixava del fet que durant l'últim any no s'hagi fet el seguiment de la seva situació, tot i haver-ho demanat, per poder tornar a fer-se càrrec de les seves filles petites. També denunciava la situació de risc en què es troben les seves filles grans, que viuen amb el pare per decisió judicial. La promotora exposava que les menors relaten maltractaments físics del pare i de la seva companya, i que ha posat aquesta situació en coneixement de l'EAIA i de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) sense que s'hagi adoptat cap mesura.

L'any 2011 l'EAIA ja va valorar que no hi havia un pronòstic de retorn i es va assenyalar que les tres germanes necessitaven un entorn familiar, de manera que es va fer proposta d'acolliment de manera urgent en família aliena, juntes o per separat. Les germanes, però, segueixen residint en un centre, on han passat la major part de la seva vida. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures necessàries per fer efectiva la proposta d'acolliment simple en família.

Posteriorment, el Departament ha informat que les tres germanes continuen amb la mateixa proposta de protecció, atès que l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció cerca una família aliena que pugui donar resposta a aquesta demanda d'acolliment múltiple.

Q 01221/2015

Queixa relativa a la sanció imposada a una menor en un autobús per portar la targeta T-12 caducada per un dia

Departament de Territori i Sostenibilitat
Transports Metropolitans de Barcelona

El promotor de la queixa exposava el seu desacord amb l'import de la sanció, amb el fet que la menor no es pogués acollir al pagament amb bonificació perquè va poder abonar l'import de la sanció a l'acte i amb el fet que la sanció no fos notificada als pares de la noia, com a tutors legals.

El Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) que s'establís un protocol específic per a infants i adolescents, que Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya ja va introduir l'any 2011 i que posteriorment va introduir el TRAM, en tots dos casos per als menors de catorze anys.

En aquest cas, a més, la targeta en qüestió estava caducada de feia un dia, situació que fa molt possible pensar que es va tractar d'un error o un descuit. Per tant, es va suggerir a l'ATM que es reconegués al promotor la possibilitat d'efectuar el pagament bonificat de la sanció que es va imposar a la seva filla.

L'ATM, però, ha indicat que la percepció mínima no té la consideració de sanció, sinó que és un bitllet amb recàrrec, motiu pel qual considera que no es poden aplicar els preceptes relatius a la retroactivitat de les normes sancionadores.

2. Salut (8)

Q 03022/2013**Disconformitat amb el procediment de control i seguiment de la gingivitis d'una noia amb síndrome de Down**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que la seva filla necessita que se li facin de manera periòdica neteges dentals. Tot i això, després de la darrera neteja la van donar d'alta i li van indicar que fins al cap d'un any no podien tornar a demanar cita per fer-se una nova neteja. Això implica haver de demanar una nova derivació a l'equip d'atenció primària, i un cop la visita estigui programada serà considerada com a primera visita i no se li farà el tractament directament, de manera que caldrà que posteriorment es tornin a desplaçar des del seu domicili a Barcelona, amb les dificultats que els comporta atesa la situació de la noia.

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que, si la freqüència amb què la filla del promotor ha

deser derivada a la Unitat d'Atenció Odontològica a Discapacitats és elevada i es produeix des de fa uns anys, es valori la possibilitat que aquesta primera visita pugui ser substituïda per alguna altra gestió (com ara un informe del CAP o una conversa telefònica entre els professionals del CAP i la UAOD), a fi d'evitar al promotor haver de viatjar a Barcelona amb la seva filla abans del dia en què se li practiqui el tractament prescrit.

El Departament de Salut, però, ha informat que la responsable del tractament de la filla del promotor va valorar aquesta possibilitat però la va rebutjar atès que necessita veure físicament la pacient per valorar el tractament que necessita.

Q 08688/2014**Manca de resposta del Comitè d'Ètica Assistencial de l'Hospital Clínic de Barcelona a un escrit de queixa per l'atenció rebuda**

Departament de Salut

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta del Comitè d'Ètica Assistencial de l'Hospital Clínic de Barcelona a un escrit que hi va adreçar mitjançant el qual demanava que es dugués a terme una inspecció sanitària per analitzar la mala praxi dels diferents metges que la van atendre en aquest centre sanitari.

El Síndic va suggerir que el centre hospitalari fes les gestions oportunes per donar una resposta

raonada a la promotora sobre allò que va plantejar davant del Comitè d'Ètica Assistencial en el seu escrit.

El Departament de Salut ha informat que al centre hospitalari no li consta que s'enviés a la promotora cap escrit amb el resultat de l'avaluació. El Síndic insisteix que el centre hauria hagut de facilitar informació a la promotora sobre les conclusions de l'avaluació que es va fer arran del seu escrit de queixa.

Q 09569/2015**Queixa referida al tracte i el seguiment assistencial rebuts al Servei de Rehabilitació del Sòl Pelvià de l'Hospital Universitari de Bellvitge**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que pateix problemes d'incontinència urinària i inestabilitat de la bufeta des de fa onze anys i considerava que el seguiment assistencial que se li estava duent a terme tant al Servei de Ginecologia com al d'Urologia de l'Hospital Universitari de Bellvitge no era suficient per donar-li una solució.

Atès que tot apunta que a l'Hospital Universitari de Bellvitge ja s'han dut a terme totes les actuacions que s'han considerat oportunes sense que el problema de la promotora hagi desaparegut totalment; atès que fa molts anys que té aquest problema, i atès que ha perdut la

confiança en els professionals que l'han atès fins ara, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que estudiés la possibilitat que la promotora fos derivada a un altre centre.

El Departament de Salut, però, ha informat que en la darrera visita al Servei d'Urologia de l'Hospital Universitari de Bellvitge la promotora ja va ser donada d'alta del procés assistencial que seguia, i ha afegit que la manca d'assoliment dels resultats terapèutics marcats i la manca de confiança en l'equip assistencial que l'atenia no són motius suficients per derivar-la a un altre centre.

Q 00200/2016**Manca de resposta del Servei Català de la Salut a una sol·licitud de canvi de centre sanitari de referència**

Departament de Salut

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la demora en la resposta a la instància que va presentar al Servei Català de la Salut en la qual sol·licitava un canvi de centre sanitari de referència arran dels problemes que pateix, des de fa anys, al seu centre actual, l'Hospital de Sant Pau.

Tot i respectar la facultat d'organització de què disposa l'Administració, atès que la promotora manifestava que havia perdut del tot la confiança en qualsevol dels facultatius del Servei de Cirurgia Plàstica de l'Hospital de Sant

Pau, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que valorés la petició de la persona interessada i li gestionés un canvi de centre.

El Departament, però, ha recordat que actualment no es reconeix el dret a la lliure elecció de centre hospitalari i que la derivació a un altre centre resta subjecta al criteri del facultatiu, i sempre que no sigui possible prestar l'atenció requerida en l'hospital de referència. En aquest cas, el centre de referència de la promotora no considera oportuna la derivació.

Q 00247/2016**Demora en una intervenció quirúrgica a l'hospital Mútua de Terrassa**

Departament de Salut

Segons el Departament de Salut, la persona interessada està pendent d'intervenció quirúrgica des del desembre de 2015, i no consta data prevista d'intervenció. Atès que la intervenció s'ha de dur a terme d'acord amb els terminis de referència i segons els criteris clínics i socials establerts en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, que són de 90 dies amb prioritats preferent, 180 dies amb prioritats mitjana i 365 dies amb prioritats baixa, el Síndic va suggerir al Departament que es fixés la data d'intervenció i s'intervingués la persona inte-

ressada sense més demora, atès que ja havia transcorregut el termini de referència des que va ser inclosa en llista d'espera.

El Departament de Salut ha informat que la persona interessada va exposar les seves intencions de canviar d'hospital, i que posteriorment va confirmar que la intervenció quirúrgica s'havia fet en un altre centre. Per tant, se la va donar de baixa de la llista d'espera a l'hospital Mútua de Terrassa.

Q 06141/2016**Demora en la programació d'una visita amb l'especialista en otorrinolaringologia de l'Hospital Universitari Mútua de Terrassa**

Departament de Salut

Segons el Departament de Salut, el promotor de la queixa va ser inclòs en llista d'espera l'abril de 2016 i té programada la visita per al desembre de 2016. Atès que la visita es va programar en un termini que supera en més del doble el termini de referència reglamentat, el Síndic va suggerir al Departament que es fixés una nova data de visita tan aviat com fos possible.

El Departament ha informat que el promotor de la queixa ja va ser visitat, però que, tot i haver valorat i estudiat el suggeriment del Síndic, no va ser possible avançar la data de visita que tenia programada.

Q 07581/2016**Queixa relativa a la denegació de la sol·licitud d'un pacient de ser intervingut quirúrgicament a l'Hospital de Terrassa, que no és el que li correspon com a referent**

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es valorés la petició del promotor de la queixa, tenint en compte la manca de confiança que té en el seu centre hospitalari de referència.

El Servei Català de la Salut, però, ha indicat que tot i el suggeriment del Síndic la petició del promotor no ha estat acceptada.

Q 05839/2017**Queixa relativa a la denegació de l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell d'una petició d'intervenció quirúrgica en un altre centre**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell no havia atès la seva petició perquè l'intervinguessin quirúrgicament en un altre centre.

Atès que el promotor havia expressat la seva desconfiança en aquest centre hospitalari per les experiències viscudes en el passat per familiars seus, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que valorés la seva petició de trasllat a l'Hospital de Bellvitge.

El Departament de Salut ha contestat que l'hospital de referència del promotor és l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell i que en cas que aquest centre no pogués prestar-li l'atenció que li cal, els professionals podrien demanar la derivació al recurs hospitalari adient, sota criteri exclusivament clínic. En aquest cas, però, l'Hospital considera que no hi ha motius de complexitat assistencial que justifiquin la derivació.

3. Serveis socials (3)

Q 03908/2014**Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que el novembre de 2012 havia sol·licitat la prestació de la renda mínima d'inserció, sol·licitud que li havia estat denegada.

Segons la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom la prestació es va denegar per dos motius: perquè la unitat familiar disposava d'ingressos superiors a la renda mínima d'inserció que correspondria, i perquè durant els dotze mesos anteriors a la sol·licitud havia percebut ingressos superiors a aquest límit.

Després d'estudiar aquest assumpte, el Síndic va concloure que s'havia fet una apreciació errònia de les dades tingudes en compte, per la qual cosa va suggerir a l'antic Departament d'Empresa i Ocupació que revoqués les resolucions adoptades amb relació a la sol·licitud de la promotora, que fes una nova avaluació del cas i dels ingressos que es van tenir en compte i que dictés la resolució que correspongués.

L'Administració, però, es ratifica en la resolució adoptada.

Q 08221/2014**Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la resolució que denegava la prestació de la renda mínima d'inserció que havia sol·licitat. El motiu de la denegació va ser que les dades contingudes en l'expedient no acreditaven les condicions d'insuficiència d'ingressos previstes per la normativa reguladora de la prestació: es tracta d'una unitat familiar monoparental que no ha acreditat cap deute, tot i que manifesta que no té ingressos.

El Síndic, però, va destacar que la inexistència de deutes no pressuposa *per se* l'existència d'ingressos. En aquest cas concret, en l'expedient s'havia indicat clarament que les despeses les cobria la mare de la promotora. Per tant, es va recomanar a l'anterior Departament d'Empresa i Ocupació que revoqués les resolucions adoptades arran de la sol·licitud de la promotora.

El Departament, però, no ha acceptat aquests suggeriments, que han estat reiterats pel Síndic.

Q 01485/2015**Disconformitat amb la denegació de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La persona interessada manifestava la seva disconformitat amb la denegació de la prestació de la renda mínima d'inserció (RMI) que havia sol·licitat. Segons les dades aportades, la prestació va ser denegada perquè durant el termini de cinc anys anteriors a la sol·licitud el sol·licitant havia percebut indegudament una prestació pública.

En aquest cas, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'una banda, que eliminés el requisit de no haver percebut de forma indeguda altres prestacions

públiques amb anterioritat a la sol·licitud de renda mínima d'inserció; i de l'altra, que definís reglamentàriament, mitjançant un instrument jurídic adequat, el concepte de situació de pobresa severa a l'efecte de l'RMI.

El Departament, però, ha informat que no considera oportuna cap modificació en el sentit de les recomanacions efectuades, i ha indicat que s'està tramitant una iniciativa legislativa de creació d'una nova prestació, la renda garantida de ciutadania, i que aquesta nova prestació substituirà la renda mínima d'inserció.

Administració pública i tributs (21)

1. Administració pública (21)

Q 07674/2013

Manca de resposta de l'Institut Municipal d'Hisenda a tres escrits de reclamació referents a un expedient sancionador de trànsit

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) de l'Ajuntament de Barcelona a tres escrits de reclamació que va presentar l'any 2013 en els quals sol·licitava la devolució dels ingressos indeguts en motiu d'un expedient sancionador de trànsit.

El Síndic va demanar a l'IMH que no dictés cap resolució de desestimació de les sol·licituds del promotor sinó que, en tot cas, se l'informés

sobre l'existència d'un procediment específic per formular una reclamació de responsabilitat patrimonial. Tot i això, amb un retard considerable, l'IMH ha informat que s'ha acordat la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial que, segons el mateix organisme indica, no respon a una reclamació explícita de la persona interessada en aquest sentit. El Síndic remarca, doncs, que en realitat no es tracta d'una desestimació sinó d'una inadmissió a tràmit de la reclamació formulada.

Q 04340/2014

Queixa relativa a la manca d'informació que es dona als professors de llengua estrangera en relació amb l'Ordre ENS/10/2014, de 20 de gener, per la qual es modifica la taula de titulacions que capaciten per impartir una llengua estrangera als efectes de la borsa de treball per prestar serveis amb caràcter temporal com a professorat d'ensenyament secundari

Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa exposava que forma part de la borsa de treball del Consorci d'Educació de Barcelona per prestar serveis com a professor d'ensenyament secundari i que tenia reconeguda, entre altres especialitats, la d'anglès. Tot i això, durant el curs 2013-2014, quan era professor en un centre de formació d'adults, se li va retirar aquesta especialitat, en aplicació de l'Ordre ENS/10/2014, de 20 de gener de 2014, perquè no disposava de la titulació C1, sense respectar el període transitori previst a l'Ordre.

Tot i que la seva situació ja s'havia resolt, considerava que els professors dels centres de formació d'adults no havien rebut informació sobre la modificació de la taula de titulacions, malgrat que els afectava directament perquè podia implicar que no poguessin continuar impartint classes d'una llengua estrangera.

El Síndic va considerar que la interpretació i l'aplicació que havia fet el Departament d'Ensenyament del període transitori previst a l'Ordre ENS/10/2014 havia comportat un trac-

tament desigual dels docents d'ensenyament secundari en un centre de formació d'adults en l'àmbit de la comunicació respecte dels docents d'ensenyament secundari que tinguessin reconeguda una especialitat en llengua estrangera, perquè els primers no s'havien pogut beneficiar del període transitori fixat a l'Ordre per acreditar l'obtenció del nivell C1 o superior.

Per tant, va recomanar al Departament que adoptés les mesures pertinents per corregir aquesta interpretació, i que es posés en contacte amb els docents perjudicats a fi de determinar quines mesures específiques caldria adoptar.

El Departament, però, es reitera en la interpretació literal de l'Ordre ENS/10/2014 i no té en compte la capacitació per experiència durant el període transitori als docents que impartien classe als centres de formació d'adults, ja que impartien docència en l'àmbit de la comunicació i no, en concret, en l'especialitat de l'idioma en qüestió.

Q 04440/2014**Manca de resposta de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro a dos recursos interposats amb relació a dos procediments sancionadors de trànsit**

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

La promotora de la queixa exposava que havia presentat dos recursos a l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro contra dues sancions de trànsit que no han estat resolts.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro que ordenés la revisió de l'actuació administrativa i que es retrotraguessin les actuacions al moment en què caldria haver dictat les resolucions corresponents d'acord amb els preceptes legals que hi són aplicables.

També va demanar que, tan bon punt es retrotrauessin les actuacions, es dictessin les resolucions corresponents i es notifiquessin a la persona interessada.

L'Ajuntament, però, es limita a informar que un cop revisades les actuacions considera correcta la resolució adoptada.

Q 06899/2014**Queixa relativa a la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada a l'Ajuntament d'Abrera**

Ajuntament d'Abrera

El promotor de la queixa exposava que el 16 de gener de 2014 havia presentat a l'Ajuntament d'Abrera una reclamació de responsabilitat patrimonial amb relació als danys que va patir un vehicle de la seva propietat com a conseqüència del mal estat d'una calçada del municipi. La reclamació s'havia desestimat perquè es va considerar que no s'havien aportat proves suficients per acreditar com van succeir els fets.

El Síndic va considerar que era improcedent desestimar la reclamació del promotor per manca de proves quan la mateixa Administració no havia practicat les proves proposades ni tampoc les que estava obligada a practicar d'ofici.

Per tant, va demanar a l'Ajuntament que revocés la resolució dictada i retrotraqués el procediment al moment en què s'hauria d'haver practicat la prova i demanat l'informe preceptiu per tal de poder determinar l'existència de responsabilitat patrimonial imputable a l'Administració.

Tot i això, l'Ajuntament ha rebutjat aquest suggeriment, perquè considera que accedir a la petició de revocació formulada pel Síndic conculcaria principis d'igualtat i equitat respecte a l'ordenament jurídic i les lleis en habilitar una revisió del procediment per una via diferent de la que està legalment establerta, i atorgaria al promotor un tracte injustificadament diferent.

Q 01496/2015**Queixa relativa a la convocatòria per a la creació d'una borsa de treball d'agents de la policia local a l'Ajuntament de Sallent**

Ajuntament de Sallent

El promotor de la queixa exposava que després de quedar en segon lloc en un procés selectiu, va ser citat per a una prova psicotècnica. Aquesta prova, però, no es va dur a terme tal com estava configurada en les bases aprovades, sinó que va incloure una entrevista psicològica. A més a més, va haver d'abonar 54,45 euros per fer-la, al marge dels 15 euros liquidats inicialment com a drets d'examen. Cap dels aspirants no la va superar.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Sallent: 1. que iniciés el procediment per declarar d'ofici la nul·litat de ple dret de l'acord de la Junta de Govern Local pel qual s'acceptava la proposta del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya en el sentit d'incloure l'entrevista psicològica com a part de la prova de selecció i el pressupost facilitat de 45 euros més IVA per candidat; 2. que retrotraqués el procediment de selecció a la prova psicotècnica perquè es fes d'acord amb els termes fixats a les bases de la convocatòria, i 3. que retornés l'import de la taxa abonada per la realització de la prova psicotècnica un cop s'anul·lés.

L'Ajuntament va informar que la Junta de Govern Local, per acord de 28 de juliol de 2015, havia proposat declarar la nul·litat de l'entrevista perso-

nal duta a terme en el procés selectiu, retrotraure les actuacions a la fase del procediment de selecció immediatament anterior a l'acord de la Junta de Govern Local quan aquest acord s'hagués declarat nul i sol·licitar el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora.

Tot i això, posteriorment l'Ajuntament va traslladar al Síndic l'acord adoptat el 3 de maig de 2016 per la Junta de Govern Local, en virtut del qual s'anul·lava i es deixava sense efecte l'expedient de revisió d'ofici iniciat, perquè considerava que el dictamen favorable a la revisió d'ofici emès per la Comissió Jurídica Assessora contenia greus errors en l'apreciació dels fets i en l'argumentació jurídica, els quals invalidaven les seves conclusions. Per tant, l'Ajuntament es manté ferm en la seva decisió de no deixar sense efecte el primer acord, atès que, d'una banda, el procés selectiu havia acomplert, a parer seu, els principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i el criteri d'agilitat, i la decisió d'incorporar una prova addicional no alterava cap d'aquests principis; i de l'altra, cap de les persones interessades a les quals havia traslladat l'acord amb el corresponent peu de recurs havia interposat cap recurs administratiu ni contencions administratiu.

Q 03207/2015**Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat a una reclamació relativa a les dimensions del tendal d'un local**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que havia presentat una reclamació a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat en què plantejava la seva disconformitat amb la ubicació del tendal d'un local veí al seu, que cobreix part del seu aparador. L'Ajuntament li va respondre que s'havia fet una inspecció i que el tendal complia amb el projecte i amb l'Ordenança de mobilitat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de reconsiderar la dimensió del

tendal quan vencés l'autorització de la llicència i si el titular en demanava la renovació, tenint en compte que excedeix l'amplada de la façana del local al qual està vinculat i que afecta, per projecció, la visibilitat del local del promotor de la queixa en una proporció considerable.

L'Ajuntament, però, ha reiterat que considera la llicència atorgada ajustada a dret i no veu oportú modificar-ne les condicions.

AO 00162/2015

Actuació d'ofici relativa al procés de determinació de les distribucions horàries del personal estatutari de l'Institut Català de la Salut

Departament de Salut

El Síndic va rebre diverses queixes que qüestionaven la nova determinació dels horaris de treball del personal estatutari que presta serveis en centres d'atenció primària i en un hospital públic. La nova distribució horària de la jornada de treball imposada als treballadors comporta, a criteri de les persones reclamants, una modificació substancial de les seves condicions de treball i, en certes ocasions, un greuge comparatiu en relació amb les condicions horàries d'altres companys que presten serveis idèntics.

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que impulsés una negociació amb les organitzacions sindicals per arribar a un acord que concretés la distribució horària del personal estatutari de l'Institut Català de la Salut (ICS). Aquest acord, tenint en compte les

particularitats de cada col·lectiu, ha d'incloure el personal sanitari dels equips d'atenció primària, el personal sanitari dels hospitals públics de l'ICS i el personal sanitari adscrit als serveis sanitaris penitenciaris i de justícia juvenil integrats a l'ICS.

El Departament de Salut ha indicat que els canvis en la distribució horària es basen en l'exercici de la potestat autoorganitzativa de l'Administració, que no són negociables, i que, per tant, la implementació de l'horari lliscant no és una mutació del règim horari en torn de matí o tarda per canviar-lo al torn de tarda o matí, respectivament, sinó que és una adaptació al torn en què el professional ja prestava serveis. En conseqüència, l'informe del Departament conclou que no hi ha motius per impulsar cap altra negociació sindical.

Q 09456/2015

Manca de resposta del Servei Català de Trànsit a diversos escrits presentats amb relació a un procediment sancionador de trànsit

Departament d'Interior

Segons el promotor de la queixa, el maig de 2014 va presentar al Servei Català de Trànsit un escrit en què exposava que la resolució del recurs formulat contra una sanció de trànsit es va notificar a una adreça diferent de la que constava en el seu permís de circulació, raó per la qual considerava que no corresponia l'execució de la sanció. Tot i això, encara no ha rebut resposta, malgrat haver tornat a enviar un altre escrit al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.

El Síndic va concloure que el Servei Català de Trànsit havia vulnerat el dret del promotor a la defensa i a ser informat de l'acusació formulada

contra ell, i també el dret a efectuar l'abonament de la sanció de forma bonificada. En conseqüència, va demanar al Departament d'Interior que donés les ordres oportunes per tal que s'anul·lés la resolució administrativa sancionadora i que, si esqueia, s'ordenés la devolució al promotor dels ingressos percebuts indegudament.

El Departament, però, no entén procedent fer cap revisió perquè considera que els intents de notificació es van dur a terme en la forma establerta legalment.

Q 10707/2015**Disconformitat amb la resposta rebuda a una consulta adreçada a la Universitat de Barcelona**

Universitat de Barcelona (UB)

El promotor de la queixa exposava que havia formulat una consulta per mitjà del Portal de la Transparència de la Universitat de Barcelona. Aquesta consulta, però, va ser inadmesa, segons se'l va informar, en aplicació de l'article 29.1a) i 2 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. El Síndic va considerar que la Universitat de Barcelona havia actuat correctament perquè, certament, a l'empara de la Llei esmentada, no es poden atendre consultes jurídiques, peticions o opinions.

Això no obstant, va suggerir a la Universitat que, com a bona pràctica administrativa, valorés la possibilitat de reconduir la sol·licitud del promotor i atengués la consulta que formulava en els termes que estimés oportuns.

En la resposta, però, s'assenyala que atès que la persona que plantejava la consulta no forma part de la comunitat universitària, la Universitat no té competència en aquesta qüestió.

Q 00785/2016 i altres**Disconformitat amb la tramitació de cinc expedients sancionadors per no identificar el conductor responsable de cinc infraccions de trànsit**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa exposava que no havia rebut cap dels requeriments d'identificació que van motivar les sancions. Segons sembla, els requeriments d'identificació del conductor s'havien enviat a l'adreça corresponent a un domicili anterior.

nistrativa duta a terme amb relació a les notificacions incorrectes corresponents als cinc expedients sancionadors.

En conseqüència, el Síndic va demanar al Departament d'Interior que donés les ordres oportunes per tal que es revisés l'actuació admi-

Tot i això, el Departament insisteix que no considera procedent dur a terme cap actuació revisora, ja que entén que els intents de notificació es van dur a terme en la forma legalment establerta.

Q 01852/2016**Manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada contra l'Ajuntament de Sitges**

Ajuntament de Sitges

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el retard de l'Ajuntament de Sitges a resoldre una reclamació de responsabilitat patrimonial que havia presentat per danys que considera derivats d'un manteniment deficient de les instal·lacions de la piscina municipal de Sitges, de les quals va ser usuari durant un temps.

sa dels seus interessos, abans que es redactés la proposta de resolució.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sitges que, sense perjudicar el resultat final a què es pogués arribar, revisés la decisió de no estimar la reclamació de responsabilitat patrimonial i retrotraqués el procediment al moment en què el promotor va demanar vista de les actes en què es van recollir les deficiències denunciades sobre la salubritat i la higiene de les instal·lacions, per tal que un cop hi accedís pogués formular les al·legacions que considerés oportunes en defen-

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha tramès al promotor còpia de les actes que demanava. Tot i això, rebutja el suggeriment del Síndic i nega una eventual indefensió del promotor, atès que consta que el juliol de 2016 ja va manifestar que havia rebut tot l'expedient i que considerava que havia al·legat tot el que havia d'al·legar en el procediment, raó per la qual únicament demanava una resposta final per tancar l'expedient. La resolució es va dictar, finalment, l'1 de desembre de 2016. L'Ajuntament reitera, a més, la manca d'existència de nexa causal directe entre l'estat de les instal·lacions de la piscina municipal i els danys al·legats pel reclamant.

Q 05602/2016**Disconformitat amb la decisió de l'emissora municipal Olesa Ràdio d'impedir la participació d'un regidor en un programa setmanal de tertúlia política**

Ajuntament d'Olesa de Montserrat

El promotor de la queixa exposava que arran d'un enfrontament entre un regidor del seu grup i un regidor de l'equip de govern municipal dins les dependències de l'emissora, es va decidir de manera unilateral no deixar participar el primer en un programa setmanal de tertúlia política, tot i que aquest va demanar disculpes pel seu comportament.

El Síndic considera que la decisió adoptada per l'emissora hauria d'haver estat valorada per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, com a titular de l'emissora responsable del servei

que presta. Per tant, va demanar a l'Ajuntament que revisés la idoneïtat de la decisió adoptada i els fets que la van motivar.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment, i insisteix que la mesura presa en cap cas no limita el dret dels grups polítics a participar en els mitjans de comunicació locals, ja que no s'impedeix la participació del grup polític en qüestió a la tertúlia, sinó que únicament se li ha demanat que designi un altre representant.

Q 06460/2016**Disconformitat amb la desestimació d'una sol·licitud de canvi de titularitat d'una llicència de venda no sedentària**Ajuntament de Lloret de Mar
Ajuntament de Malgrat de Mar

La promotora de la queixa exposava que és titular d'una parada a diversos mercats municipals i que va sol·licitar als ajuntaments respectius un canvi de titularitat de la llicència per motius de salut d'un familiar a càrrec seu. Alguns ajuntaments l'hi van concedir, però els de Lloret i Mar i Malgrat de Mar van denegar-li la sol·licitud. Sembla que el problema rau en el fet que la promotora és la titular de la parada només des del 2014, per cessió del seu marit, i no ha transcorregut el termini de cinc anys necessari per poder fer-ne la transmissió per cessament d'activitat, segons el Decret 162/2015, de 14 de juliol, de venda no sedentària en mercats de marxants.

El Síndic va demanar als ajuntaments de Lloret de Mar i de Malgrat de Mar que, en cas que l'antiguitat de l'autorització de parada al mercat de marxants a favor del cònjuge de la promotora de la queixa fos superior a cinc anys en el moment en què es va sol·licitar l'autorització per transmetre la parada per cessament d'activitat, revisessin la decisió de denegar el canvi de titularitat a favor d'un tercer demanat per la promotora de la queixa.

Tot i això, cap d'aquests dos ajuntaments no ha acceptat la recomanació del Síndic.

Q 06616/2016**Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador per presumpta infracció d'estacionament al municipi del Prat de Llobregat**

Ajuntament del Prat de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que s'havia tramitat un expedient sancionador al seu nom per una infracció d'estacionament comesa al municipi del Prat de Llobregat. Tot i això, indicava que resideix en un municipi de la província de Sevilla i assegurava que ni ell ni el seu vehicle no han estat mai a Catalunya. En aquest sentit, va formular al·legacions i va assenyalar que a la butlleta de denúncia hi constava una matrícula no coincident amb la del seu vehicle. Aquestes al·legacions van ser desestimades, sobre la base de l'informe de ratificació de l'agent denunciador. Tot i això, la resolució sancionadora no donava resposta a l'al·legació del promotor en relació amb la manca de coincidència de la matrícula.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que donés les ordres oportunes per tal

que es revoqués la resolució sancionadora dictada i que s'ordenés, si esqueia, la devolució dels ingressos indegudament percebuts en execució de l'acte nul.

L'Ajuntament, però, manté que ha quedat acreditada la infracció comesa pel vehicle denunciador i conclou que el procediment sancionador s'ajustava a la legislació vigent en el moment de la comissió de la infracció (Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), de manera que no aprecia cap error invalidant que suposi la nul·litat del procediment, de conformitat amb els articles 62 i 63 de la Llei esmentada.

Q 07661/2016**Queixa relativa a l'absència de la bandera espanyola a la façana de l'Ajuntament de Santa Susanna**

Ajuntament de Santa Susanna

El promotor de la queixa exposava que havia reclamat a l'Ajuntament de Santa Susanna que hi col·loqués la bandera espanyola, a l'empara del que estableix la Llei 39/1981, de 28 d'octubre, per la qual es regula l'ús de la bandera d'Espanya i el d'altres banderes i ensenyes.

L'Ajuntament va respondre al Síndic que la bandera s'havia dut a la tintoreria i que actualment està extraviada i pendent de ser reemplaçada. Atès, però, el temps transcorregut des que es va extraviar, el Síndic va demanar a

l'Ajuntament que confirmés que la bandera havia estat restituïda, amb la finalitat de donar la queixa per resolta.

Finalment, l'Ajuntament ha indicat que té la voluntat de col·locar la bandera espanyola a la façana com més aviat millor, en funció de la disponibilitat de la tresoreria municipal, però que qualsevol necessitat que es generi al municipi té més prioritat que la compra i col·locació de la bandera extraviada, i que per tant durant l'any 2018 l'Ajuntament difícilment podrà complir amb aquesta voluntat.

Q 08784/2016**Queixa amb relació al pagament del cost del desmuntatge d'una grua torre**

Ajuntament de Sant Joan Despí

La persona interessada, en representació d'una empresa instal·ladora de grues torre, es queixava que l'Ajuntament de Sant Joan Despí li reclamava que es fes càrrec del cost del desmuntatge d'una grua torre instal·lada en una obra d'aquest municipi que havia quedat inacabada. Segons indicava, del cost del desmuntatge de la grua se'n sol encarregar l'Ajuntament subsidiàriament, el qual, al seu torn, descompta aquest import de l'aval dipositat per l'empresa promotora de l'obra a l'inici de la construcció o el cobra directament a l'empresa promotora. En aquest cas, però, l'Ajuntament reclamava a l'empresa instal·ladora de la grua que es fes càrrec del cost de la retirada.

El Síndic va posar de manifest que, efectivament, la responsabilitat de l'empresa instal·ladora era

subsidiària de la de la constructora i, per tant, l'Ajuntament hauria d'haver acreditat que havia intentat prèviament el cobrament de l'actuació de l'obligat principal.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés una resposta expressa i motivada a la persona interessada en relació amb la seva petició. També li va demanar, a més, que l'informés de les actuacions que es van portar a terme per intentar el cobrament del cost de l'actuació a l'empresa constructora, que era l'obligada principal a assumir-lo.

L'Ajuntament de Sant Joan Despí, però, no ha acceptat la recomanació formulada pel Síndic.

Q 03694/2017**Disconformitat amb l'actuació de l'empresa pública Gestió i Prestació de Serveis de Salut amb relació a l'eficàcia dels acords formalitzats el desembre de 2008**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava el seu malestar amb l'actuació de l'empresa pública Gestió i Prestació de Serveis de Salut (GIPSS) amb relació a l'eficàcia dels acords formalitzats en el document subscrit el 9 de desembre de 2008, en virtut dels quals els és d'aplicació el VII Conveni col·lectiu i successius de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública (XHUP) amb les millores que es recullen en el document subscrit, que incideixen en els dies de lliure disposició, el complement de la prestació d'incapacitat temporal a partir dels 91 dies de baixa, les vacances, el permís per hospitalització, els permisos per visites mèdiques i/o proves complementàries programades, les bestretes i els complements d'antiguitat.

Atès que l'actuació de GIPSS ha posat en dubte la bona fe que ha de presidir qualsevol negociació col·lectiva, el Síndic considera que caldria revertir aquest impacte mitjançant la redacció d'una proposta que recollís els acords que es van concretar en el pacte signat per ambdues parts el 9 de desembre de 2008.

Per tant, va recomanar al Departament de Salut que dugués a terme les actuacions pertinents perquè l'empresa pública GIPSS, adscrita al Servei Català de la Salut, atengui la petició del comitè d'empresa i reescrigui el contingut dels acords del pacte de 9 de desembre de 2008 i el faci arribar, juntament amb una memòria sobre la valoració dels aspectes econòmics i llur incidència en exercicis futurs, als departaments de Governació i de Vicepresidència i Economia i Hisenda perquè, abans de signar-lo, puguin emetre l'informe preceptiu conjunt, d'acord amb la Llei de pressupostos.

Tot i que aquesta recomanació no ha estat acceptada en els termes en què es va formular, l'empresa GIPSS ha acreditat una voluntat negociadora fins al punt d'haver assolit un acord amb un dels sindicats que representen els treballadors de l'empresa, sens perjudici de la decisió a què es pugui arribar finalment davant de la jurisdicció social en el cas que prossegueixi la demanda de conflicte col·lectiu de l'altre sindicat.

Consum (4)**Q 04865/2015****Disconformitat amb l'import d'una factura de Gas Natural Fenosa**

Gas Natural Fenosa

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'import que havia hagut de pagar en concepte de despeses especials de cobrament de factures endarrerides a l'empresa Gas Natural Fenosa. Segons indicava, en el seu contracte de subministrament de gas natural no s'especifica res sobre el cobrament d'aquestes despeses per factures endarrerides.

El Síndic va suggerir a l'empresa Gas Natural Fenosa que adoptés les mesures adients per tal que, d'una banda, es recalculés l'import de les despeses especials de cobrament que el promotor de la queixa havia d'abonar per la

demora en el pagament d'una factura; i de l'altra, que informés per escrit el promotor de les qüestions que demanava sobre la determinació de l'import que havia de pagar en concepte de despeses especials de cobrament i de com es procediria a reintegrar-li la quantitat que correspongués després de recalculer les despeses.

L'empresa subministradora, però, ha insistit que aquest concepte no pot ser anul·lat perquè és un recàrrec motivat pel retard en el pagament d'una factura que el promotor no va fer efectiu fins mesos després.

Q 08581/2016**Q 08810/2016****Q 08347/2017****Queixes relatives a la denegació de l'emissió d'un duplicat d'una targeta T-Jove robada**

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

Els promotors de les queixes exposaven que als seus fills els havien robat la targeta de transport T-Jove i que, tot i presentar la denúncia dels Mossos d'Esquadra, l'Autoritat del Transport Metropolità els 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 del propietari legítim de la targeta, el Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità,

d'una banda, que establís una moratòria en la decisió de no fer duplicats per títols de transports 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 als promotors de les queixes, sens perjudici de demanar-los que acreditessin 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 (2)

Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura

Q 03105/2016

Queixa relativa a la denegació d'una sol·licitud de cel·la individual en un centre penitenciari

Departament de Justícia

El promotor de la queixa exposava que havia demanat una cel·la individual per cursar estudis universitaris i que la Direcció General de Serveis Penitenciaris li havia denegat la petició perquè, atès que l'intern és sord, va considerar aconsellable que estigués acompanyat a la cel·la per motius de seguretat.

Si bé el Síndic considera raonables els fonaments que s'al·leguen per no assignar-li una cel·la individual, convé que com a mínim es valori amb l'objectivitat pràctica necessària

la possibilitat que l'intern pugui viure sol durant el temps que segueix els estudis universitaris

La Direcció General de Serveis Penitenciaris, però, ha reiterat els criteris que es tenen en compte per mantenir l'intern en una cel·la acompanyat d'una altra persona. D'acord amb això, i atès que queda palès que el promotor de la queixa té una discapacitat sensorial reconeguda i que, per tant, és objecte d'una protecció especial, el Síndic considera que són arguments suficients per no deixar-lo sol en una cel·la i tanca l'expedient.

AO 00049/2017

Actuació d'ofici relativa a l'assistència als catalans i catalanes que es troben en situació de privació de llibertat en centres penitenciaris a l'estranger

Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència

El Síndic ha tingut coneixement d'una possible manca d'assistència per part de les autoritats als catalans i catalanes que es troben en situació de privació de llibertat a l'estranger. Actualment les ambaixades ofereixen informació sobre com tramitar la sol·licitud de trasllat a Espanya, però el sistema judicial de molts països pateix dilacions, la qual cosa fa que de vegades el procediment s'allargui gairebé més que la pena imposada.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir al Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència:

- Que iniciés actuacions per subscriure un conveni de col·laboració amb l'Administració general de l'Estat per tal d'enfortir el suport a les persones catalanes privades de llibertat a l'estranger.
- Que s'adrecés, per mitjà de les delegacions del Govern i les oficines de representació

catalana a l'exterior, als diversos ombudsman dels estats receptors per tal d'establir mecanismes de col·laboració per garantir els drets de les persones catalanes privades de llibertat a l'estranger.

El Departament, però, no ha acceptat les recomanacions del Síndic, pels motius següents: Pel que fa a les actuacions d'assistència a les persones privades de llibertat, les delegacions del Govern a l'exterior no disposen de competències en l'àmbit de les relacions consulars; pel que fa als protocols de col·laboració amb els diversos ombudsman de països on hi ha delegacions del Govern, en aquest moment no està previst endegar cap actuació concreta ni promoure protocols de col·laboració amb els ombudsman; i finalment, el Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència no disposa de cap ajut econòmic ni assistencial per aquest assumpte no tampoc té la previsió de crear-ne, atès que no correspon al seu àmbit de competència.

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*)

La Conferència Anual de la Xarxa Europea de Defensors va tenir lloc el 19 i 20 de juny a Brussel·les, tot i que enguany no va ser possible l'assistència de cap membre de la institució. Els principals temes objecte de discussió en aquesta edició van ser el populisme a la Unió Europea, el Brèxit i els drets dels ciutadans, el govern obert, i els nous àmbits i reptes per als defensors.

1.2. Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI)

El 2017 Lucia Franchini, defensora de la Toscana i membre de la Junta Europea, va finalitzar el mandat com a defensora i, per tant, es va haver de convocar el procés electoral corresponent per permetre'n la substitució en la Junta. Del procés electoral, en va sortir elegit Andreas Pottakis, defensor de Grècia.

Així doncs, presidida per Rafael Ribó (síndic de greuges de Catalunya) i amb Catherine de Bruecker (ombudsman federal de Bèlgica) com a vicepresidenta, actualment la Junta Europea està formada per Peter Tyndall (Irlanda), Nick Bennett (Gal·les), Ülke Madise (Estònia), Reinier Van Zutphen (Holanda) i Andreas Pottakis (Grècia).

La Junta Mundial de l'IOI no s'ha vist alterada durant el 2017 i, per tant, la conformen les mateixes persones que en l'etapa anterior: el comitè executiu està presidit per Peter Tyndall, defensor d'Irlanda; les dues vicepresidències les ocupen Diane Welborn (Ohio, EUA) i Chris Field (Austràlia), i el tresorer és Vidhdavat Rajatanun (Tailàndia). El secretari general continua sent Günther Kräuter (defensor d'Àustria). La Junta Mundial està formada per 25 membres de set regions diferents. La Junta Mundial de l'IOI es va celebrar del

26 al 28 d'abril a Viena, a la seu central de l'Institut.

Junta Europea

Reunions de la Junta Europea de l'IOI

Durant el 2017 la Junta Europea es va reunir en dues ocasions: Barcelona (4 d'abril) i La Haia (7 de novembre). Els treballs de la Junta s'han centrat en l'aprovació del pla de treball, que ha inclòs l'organització d'un seminari a Barcelona i un altre a La Haia, i també el disseny de dos seminaris més el 2018.

També s'ha posat en funcionament un estudi en matèria de refugiats i un grup de treball, liderat pel defensor de Grècia, Andreas Pottakis, i pel del País Basc, Manuel Lezertua.

Reptes actuals dels drets humans: l'ombudsman davant les amenaces

Amb l'objectiu de contribuir a conscienciar sobre els reptes que han d'afrontar els defensors de drets humans, com ara la preocupació per la seguretat, la crisi dels refugiats, els persistents moviments migratoris, i el racisme i la xenofòbia, el 26 i 27 d'abril el Síndic de Greuges va reunir a la seu del Parlament de Catalunya ombudsman i defensors de drets humans d'arreu del món.

Cal subratllar la participació destacada del comissari europeu de Drets Humans, Nils Muižnieks; la defensora del poble europeu, Emily O'Reilly; el director de l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea (FRA), Michael O'Flaherty; el director executiu adjunt de Human Rights Watch, Bruno Stagno Ugarte, i el president mundial de l'IOI, Peter Tyndall.

En el marc de les sessions de treball, els defensors van acordar reclamar garanties en les llibertats davant les mesures de seguretat que s'apliquen davant les amenaces als drets humans, l'abús del dret penal i les interferències il·legítimes a la privacitat i a la llibertat d'expressió, i es van comprometre a combatre les regressions en els drets, tant a escala individual com constituïts en xarxa de defensors. De la mateixa manera es va fer una crida perquè

es posi fi a les vulneracions dels drets de refugiats i migrants, tot alertant de la manca de garanties en les polítiques de retorn i exigint una especial consideració als drets dels infants. També es va posar l'accent en una acció decidida contra la xenofòbia i la intolerància.

Taller sobre actuacions d'ofici

El terme *actuació d'ofici* o *investigació pròpia* implica que l'ombudsman té el poder legal d'investigar un problema, encara que no n'hagi rebut cap queixa. Una qüestió pot arribar a l'atenció de l'ombudsman a través dels mitjans de comunicació, o altres vies, i se'n pot iniciar una investigació. L'objectiu d'aquest taller va ser compartir experiències i detectar bones pràctiques entre defensories diverses. Pel que fa a les actuacions d'ofici, cal tenir present que les normatives reguladores d'aquestes institucions són divergents i, per tant, no tots els membres de l'Institut tenen aquesta facultat.

Reunió amb el secretari general de l'IOI

El síndic va participar en una reunió amb el secretari general de l'IOI, a la seu de l'Institut, a Viena, per tractar diverses qüestions relacionades amb la secció europea i la planificació d'activitats amb la seu central. D'altra banda, també es van tractar altres qüestions que s'han d'abordar en la Junta Mundial, com ara les relacionades amb el pressupost o amb les autoavaluacions dels membres.

1.3. ENOC

La 21a Conferència Anual de l'ENOC (Xarxa Europea de Defensors dels Infants) va tenir lloc a Hèlsinki, Finlàndia, del 19 al 21 setembre de 2017, amb el títol "Educatió sexual i afectiva integral: dret dels infants a ser informats".

Seguidament a la Conferència Anual, es va celebrar la 21a sessió de l'Assemblea General Anual de l'ENOC. L'Assemblea General va ser dirigida per Tuomas Kurttila, defensor dels drets dels infants de Finlàndia i actual president de l'ENOC, i es va aprovar la declaració de l'ENOC sobre l'educació

sexual i afectiva i sobre els drets dels infants i adolescents a ser informats.

L'ENOC continua vigilant de prop la situació dels infants en trànsit a Europa. En aquest àmbit, l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i adolescents, Maria Jesús Larios, juntament amb l'assessora Anna Piferrer, va participar el 13 i el 14 novembre de 2017 a la reunió de defensors dels infants europeus, que va tenir lloc a Atenes (Grècia), amb el títol "La salvaguarda i la protecció dels drets dels infants en trànsit: el repte de la inclusió social".

La trobada va tenir com a objectiu, d'una banda, revisar l'estat de les mesures i els progressos assolits per protegir i promoure els drets dels infants migrants en trànsit i, de l'altra, debatre i compartir bones pràctiques sobre la inclusió social dels infants migrants, i també sobre mesures de defensors europeus per supervisar l'aplicació dels drets dels infants migrants en trànsit i per establir àrees prioritàries d'acció i recomanacions relacionades amb la protecció i la inclusió social dels infants migrants en trànsit.

ENYA

El Fòrum 2017 de la Xarxa Europea de Joves Assessors (European Network of Young Advisors- ENYA) es va organitzar amb el suport de l'Oficina del Defensor dels Drets dels Infants de França el 29 i 30 de juny a París, amb el títol "El camí cap al respecte, la informació i l'opinió: Explorant i apoderant la identitat dels joves i les seves relacions".

Vint-i-dos joves d'onze institucions membres de l'ENOC van participar en el Fòrum d'ENYA a París, acompanyats de coordinadors d'ENYA i assistits per defensors per a la defensa dels drets de la infància de diferents institucions i països.

Per part del Síndic de Greuges, dos membres del Consell Assessor Jove, Mariona Tafanell, de l'Institut Francisco de Goya, i Pol de las Heras, de l'Escola Maristes, hi van participar i van presentar les conclusions del treball.

Els joves participants van debatre i compartir la seva experiència de participar

en el projecte al seu propi país. Es va fer una sessió interactiva entre joves i defensors/adjunts europeus per a la defensa dels drets dels infants de Catalunya, Grècia, França, Finlàndia i Escòcia abans que els joves treballessin en recomanacions col·lectives sobre l'educació afectiva i la sexualitat.

Aquestes recomanacions van ser presentades per alguns d'aquests joves davant la 21a Conferència Anual de l'ENOC.

1.4. NEON

La Junta de la Xarxa de Defensors de l'Energia es va reunir en assemblea en quatre ocasions durant el 2017: París (17 gener), Brussel·les (20 de març), Barcelona (juny) i Warrington (Octubre). En la darrera sessió la participació de la institució va ser per mitjà de videoconferència. En les sessions s'ha analitzat l'estat dels membres i la possible expansió de l'associació, temes monogràfics com ara els consumidors vulnerables, la pobresa energètica o els comptadors intel·ligents, i també les relacions amb les empreses privades.

1.5. Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (International Association of Language Commissioners)

La Conferència Internacional i l'assemblea i reunió generals de l'Associació de Comissaris de Llengua van tenir lloc el 17 de maig de 2017 a Cardiff. Organitzada per la comissària lingüística de Gal·les, les sessions van donar compte de les actuacions més destacades durant l'any en matèria de drets lingüístics i la seva utilització en les administracions públiques.

1.6. Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

XXI Assemblea General de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

La trobada anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), en la seva 21a edició, estava prevista per al novembre de 2017 a la ciutat de San Juan, a Puerto Rico.

Malauradament, arran de la crisi humanitària que va patir el país el 2017, es va ajornar per al 2018.

1.7. Consell d'Europa

Comissió de Venècia

Arran de l'acord signat entre l'IOI i el Secretariat de la Comissió de Venècia, pel qual la Comissió pot consultar a l'Institut totes les qüestions a debat sobre la institució dels defensors i l'Institut pot mantenir informada la Comissió de les qüestions que consideri més rellevants, el síndic va acudir per encàrrec de la Junta a la sessió dels dies 10 i 11 de març, en la qual va traslladar als membres les actuacions més destacades dutes a terme durant l'exercici, i també el programa de treball per convidar els membres que mostressin interès a participar-hi.

Reunions de la Presidència Europea al Consell d'Europa

El síndic, com a president europeu de l'IOI, i Catherine de Bruecker, com a vicepresidenta, van mantenir diverses reunions amb estaments del Consell d'Europa el 31 de maig i l'1 de juny.

En síntesi, es van reunir amb els màxims representants de l'Assemblea de Parlamentaris, amb la Direcció General de Drets Humans i Estat de Dret, amb membres del Secretariat de la Comissió de Venècia, amb el comissari europeu de Drets Humans, amb el president del Tribunal Europeu de Drets Humans i amb el Secretariat de la Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància (ECRI).

1.8. Altres

X Aniversari de l'Agència Europea de Drets Fonamentals (FRA)

El síndic va ser convidat a la celebració del 10è aniversari de l'Agència Europea de Drets Fonamentals (FRA). El director, Michael O'Flaherty, va donar compte de les actuacions més destacades de l'Agència en el marc del seu mandat, i també va apuntar

els reptes que tenien com a objectiu per aconseguir en els pròxims anys i les matèries en què se centraran.

Reunió amb el Provedor de Justícia

El síndic, també en qualitat de president europeu de l'IOI, va mantenir una reunió amb el provedor de justícia, que a la vegada era president de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. La reunió va servir per tractar temes d'actualitat d'ambdues institucions, i també de les relacions internacionals i del marc de la cooperació.

Reunió de comissaris europeus d'informació

Un assessor del Síndic va assistir a la Conferència Internacional de Comissaris Europeus de la Informació (ICIC), que va tenir lloc a Manchester, el 20 i 21 de setembre.

En aquesta edició, amb el títol de "Confiança, transparència i drets d'informació progressius", la conferència va plantejar els problemes més actuals i difícils de l'accés a la informació, incloent-hi els drets progressius de la informació, el futur de la transparència i l'accés a la informació, l'anàlisi dels models globals d'accés a la informació i les dades obertes.

5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

Relacions amb defensors autonòmics

XXXII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

L'adjunt general va participar a la 32a edició de les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que van tenir lloc a Santiago de Compostel·la (Galícia), amb la valedora do povo com a amfitriona. En aquesta edició, es va centrar l'atenció en la recent regulació d'accés a la informació, tant des de la perspectiva de l'assoliment d'un nou dret de la ciutadania, com des de l'organització de les oficines dels defensors per donar compliment a l'ordenament legal aprovat.

Reunió amb l'ararteko i audiència amb la presidenta del Parlament Basc

El 12 de gener el síndic es va reunir amb l'ararteko, Manuel Lezertua, per mantenir un intercanvi institucional. Entre els temes que centraven l'agenda dels dos defensors, cal destacar l'abordatge en matèria de refugiats i la distribució competencial de l'Estat, i també l'organització per part de la institució basca d'un seminari per a l'IOI en matèria mediambiental. El mateix dia, els dos defensors van ser rebuts en audiència per la presidenta del Parlament Basc, Bakartxo Tejeria.

Acte de la Fundació Aubixa

El 12 de gener el síndic, la valedora do povo i l'ararteko van participar a Sant Sebastià en un acte organitzat per la Fundació Aubixa, que va tenir lloc a l'Ajuntament del municipi. Cadascun dels defensors va fer una conferència sobre la defensa de drets del col·lectiu de gent gran, missió principal de la fundació.

Reunió sobre refugiats

El 2 de febrer l'ararteko va organitzar a Bilbao una reunió sobre el marc competencial en matèria de refugiats, a la qual van ser convocats tots els defensors autonòmics. En aquest cas, el síndic va participar a la reunió per teleconferència. Tots els defensors van signar un manifest en què es recomanava la transferència de la competència en matèria de refugiats als governs respectius de les comunitats autònomes, per assegurar una política de proximitat i en condicions de ple coneixement dels recursos i les necessitats.

Jornades sobre pobresa energètica

La Fundación de Familias Monoparentales Isadora Duncan va convidar el procurador del comú, Javier Amoedo, i el síndic de greuges a fer una ponència a les Jornades sobre Educació Financera Familiar i per a la Prevenció de la Pobresa Energètica, el dia 23 de maig, a Lleó. El síndic, en el marc de la seva intervenció, va explicar els informes lliurats al Parlament de Catalunya sobre

pobresa energètica i sobre els subministraments bàsics, i va posar l'accent en la importància del treball en xarxa en la defensa de drets entre les empreses, les entitats, l'Administració i el síndic.

Acte al Congrés dels Diputats

El síndic va ser convidat pel secretari tercer del Congrés dels Diputats, Marcelo Expósito, a una sessió a porta tancada el dia 13 de desembre per tractar l'*Informe-síntesi de les actuacions del Síndic de Greuges al voltant de l'1 d'octubre*.

En la seva intervenció, el síndic va qualificar "d'inadmissible" i de "conculcació de drets fonamentals" el fet que els candidats en situació de presó preventiva no poguessin defensar la seva candidatura en condicions d'igualtat amb la resta. També va informar que el document ja s'havia tramès als organismes europeus pertinents. A banda del síndic, van intervenir-hi el secretari tercer de la Mesa i diputat d'En Comú Podem, Marcelo Expósito, i la professora de Relacions Internacionals de la UAM, Itziar Ruiz-Giménez.

Defensors universitaris

Reunió de la Xarxa Vives de Defensors Universitaris

La reunió anual de la Xarxa Vives de Defensors Universitaris va tenir lloc el 7 de juliol, a Tarragona, amb la Universitat Rovira i Virgili d'amfitriona. Les jornades es van centrar en l'aplicació de la Llei de transparència per part de les universitats i la innovació en tecnologia pel que fa a la docència universitària.

5.3. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ

Jornada sobre la Directiva europea de resolució de conflictes en l'àmbit de consum

Organitzada pel Síndic i Foment del Treball, el dia 19 de gener, a la seu d'aquesta entitat a Barcelona, la jornada va centrar el debat en la necessitat que l'Administració de l'Estat espanyol agilités la transposició de la

Directiva europea sobre la resolució alternativa de conflictes en l'àmbit del consum (ADR), que finalment s'ha traduït en l'aprovació de la Llei 7/2017, de 2 de novembre. Així mateix, la institució es va oferir per assumir la competència en els casos d'arbitratge sobre els serveis bàsics que poden afectar els drets dels consumidors i es va instar les administracions a agilitar els tràmits d'aquest nou marc legal d'acord amb la Directiva europea de 2013.

La Jornada va comptar amb la participació del síndic, Rafael Ribó, amb una ponència sobre l'objectiu de les directives, i de la professora de Dret Civil de la Universitat de Barcelona i àrbitre de consum, Imma Barral, amb la ponència "La resolució dels conflictes amb consumidors: cap on ens duu el nou marc legal?". Van completar el programa Sergi Sanchis, defensor del client d'AGBAR, i Carlos Ruiz Benito, del Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona, per parlar d'experiències concretes. Finalment, Joan Pujol, secretari general de Foment del Treball, va fer les conclusions de la Jornada juntament amb el síndic.

Informe anual 2016, presentacions al territori

Amb el títol "La situació dels drets a Catalunya", el síndic de greuges, Rafael Ribó, va presentar l'*Informe al Parlament 2016* al teixit social i polític vinculat a l'àmbit dels drets.

Les sessions es van centrar a explicar les actuacions més rellevants dutes a terme durant el 2016, les xifres més destacades en relació amb la tasca de defensa dels drets encomanada a la institució i els reptes de futur. A continuació, en el torn de paraules, els assistents podien plantejar obertament al síndic les seves consultes, queixes, opinions o crítiques amb el contingut exposat.

Els actes van tenir lloc a Barcelona (1 de febrer), a la seu del Síndic, amb presentació del periodista Ramon Pellicer; a Tarragona (7 de febrer), amb presentació del periodista Jordi Cartaña; a Lleida (15 de febrer), amb

presentació de la periodista Ares Escribà; a Girona (23 de febrer), amb presentació de la periodista Sion Biurrun, i a Tortosa (2 de març), amb presentació de Montse Castellà. La institució ha valorat molt positivament aquesta experiència, ja que esdevé un retorn de la confiança que les persones i entitats han dipositat en el Síndic en el moment de plantejar les seves queixes.

Presentació a l'ICAB de l'informe Retrocessos en matèria de drets humans: llibertat d'expressió dels càrrecs electes i separació de poders al Regne d'Espanya

El 29 de maig el síndic de greuges va presentar al Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB), acompanyat pel degà de l'ICAB, Oriol Rusca, l'informe monogràfic *Retrocessos en matèria de drets humans: llibertat d'expressió dels càrrecs electes i separació de poders al Regne d'Espanya*. El document, lliurat al Parlament, es va elaborar amb la col·laboració de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC) i amb les contribucions singulars dels professors Joan Queralt i Joan Vintró, de la Universitat de Barcelona. Tots dos, juntament amb l'advocada Eva Labarta, van acompanyar el síndic en l'acte de presentació. Milagros Pérez Oliva va ser la periodista que el va conduir i moderar. José María Mena, ex-fiscal en cap de Catalunya, també va col·laborar de manera puntual en l'elaboració del document.

En la seva intervenció, el síndic, va alertar de les greus i evidents regressions democràtiques que afecten els drets i les llibertats fonamentals a tot l'Estat i especialment a Catalunya. Va afirmar que calia denunciar la situació als organismes internacionals perquè intervinguin i garanteixin el compliment dels tractats internacionals en matèria de drets. El GRECO (Grup d'Estats contra la Corrupció del Consell d'Europa), la Comissió de Venècia i el relator de les Nacions Unides ja s'han pronunciat i han reclamat reformes per garantir la separació de poders a Espanya.

Presentació al Círculo de Bellas Artes de l'informe Retrocessos en matèria de drets humans: llibertat d'expressió dels càrrecs electes i separació de poders al Regne d'Espanya

El 22 de juny de 2017 el síndic de greuges de Catalunya va presentar al Círculo de Bellas Artes de Madrid l'informe monogràfic *Retrocessos en matèria de drets humans: llibertat*

d'expressió dels càrrecs electes i separació de poders al Regne d'Espanya. A més del síndic, Rafael Ribó, hi van intervenir el magistrat emèrit del Tribunal Suprem, José Antonio Martín Pallín, i la professora de Filosofia del Dret de la Universitat Carlos III, María Eugenia Rodríguez Palop. També hi van participar Joan Vintró, catedràtic de Dret Constitucional de la Universitat de Barcelona, i David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya. Tots dos han col·laborat en la redacció de l'informe, juntament amb el professor de la Universitat de Barcelona, Joan Queralt, i, puntualment, José María Mena, ex-fiscal en cap de Catalunya. La periodista Margarita Sáenz-Díaz Trias va presentar l'acte i va moderar el torn de paraula.

Jornada de commemoració del Dia de les Víctimes de la Tortura. Adolescents tutelats i en privació de llibertat: els seus drets, la seva recuperació

La Jornada va tenir lloc a la seu del Síndic el dia 26 de juny de 2017, amb la presentació del síndic i les intervencions de l'adjunta per a la defensa dels drets de la infància; de Noemí Pereda, professora de la Universitat de Barcelona, i de Mark Dangerfield, psicòleg clínic a l'Institut Universitari de Salut Mental de la Universitat Ramon Llull.

En el decurs de la sessió, la professora Pereda va exposar resultats de recerques que posen de manifest la més elevada prevalença de la victimització en els infants i adolescents tutelats per la DGAIA residents en centres o els interns en centres de justícia juvenil, siguin tutelats o no.

Mark Dangerfield, per la seva banda, va exposar les dificultats del sistema de salut i de protecció social per proporcionar una atenció adequada als adolescents amb conductes disruptives amb trajectòries vitals de violència.

Com a cloenda de l'acte, l'adjunta per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència va explicar el propòsit del Mecanisme de fer una anàlisi de la situació dels adolescents en el sistema de tutela i justícia en l'Informe 2017.

Curs del Síndic de Greuges

Per segon any consecutiu, el mes de març es va organitzar un curs reconegut amb dos crèdits ECTS per les universitats de Barcelona, Autònoma de Barcelona i Pompeu Fabra sobre la institució

del Síndic de Greuges de Catalunya. El curs va consistir en nou sessions de tres hores de durada, en què es van tractar qüestions com ara el fonament de la figura de l'Ombudsman, la cooperació entre els defensors de drets i el funcionament pràctic del Síndic, tant des del vessant procedimental com des de les diverses àrees de treball de la institució. Hi van assistir un total de 26 estudiants provinents de totes tres universitats.

Activitats formatives

Al llarg de l'any, el Síndic ha rebut diversos grups d'estudiants d'escoles i instituts de Catalunya i d'universitats catalanes i estrangeres, i també col·lectius que reben

formació ocupacional. En les sessions, d'una o dues hores, el síndic, els adjunts i altre personal de la institució exposen 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 aproximadament 400 estudiants.

Així mateix, en el marc del conveni de col·laboració amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya, el Síndic ha participat en el Curs Anual de Drets Humans de l'IDHC amb un taller de tres hores de duració sobre el funcionament del Síndic adreçat a 20 estudiants del curs.

■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2017	21
2. Actuacions tramitades el 2017	21
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic	22
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de polítiques socials	23
4.1. Educació i recerca	23
4.2. Infància i adolescència	23
4.3. Salut	24
4.4. Serveis socials	24
4.5. Treball i pensions	24
4.6. Discriminació	24
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit d'administració pública i tributs	25
5.1. Administració pública	25
5.2. Tributs	25
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit del consum	25
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de polítiques territorials	26
7.1. Medi ambient	26
7.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	26
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	26
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2017 en l'àmbit de cultura i llengua	26
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2017	27
11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació	27
12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2017	28
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	29
14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2017	30
15. Evolució de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici durant el període 2010-2017	31
16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2017	31

Pàgina

17. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria	32
18. Queixes iniciades durant el 2017 per gènere	33
19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2017	33
20. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2017	34
21. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	34
22. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2017	35
23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2017	37
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2017	38
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2017	38
25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2017	39
25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2017	64
25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2017	65
25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2017	65
25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2017	66
25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2017	66
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2017	66
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2017	67
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2017	68
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2017	69
29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2017	69
29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2017	69
29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2017	70

	Pàgina
29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2017	70
29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2017	70
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2017	71
31 Institucions a les quals es trasllada la queixa	72
31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	72
31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i estatal	72
31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	73
32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	75
33. Compromisos adquirits en la carta de serveis	76
34. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	78
35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2017	80