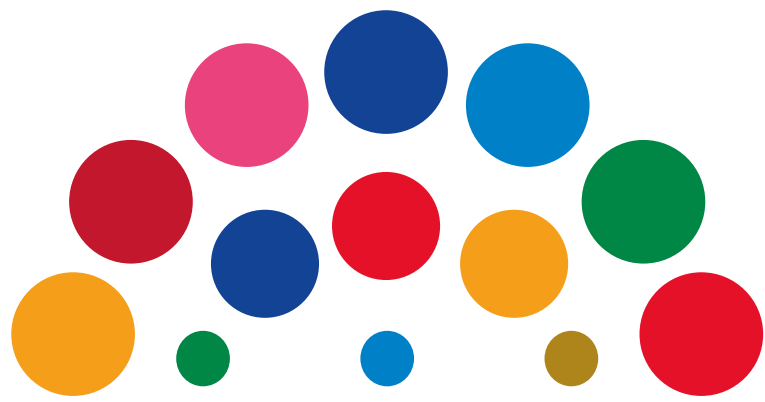




SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES DE SABADELL MEMÒRIA ANUAL 2019



síndica
MUNICIPAL
GREUGES
SABADELL



síndica

MUNICIPAL
GREUGES
SABADELL

1. PRESENTACIÓ	5
2. MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA	
2.a MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA	7
2.b L'AGENDA 2030 I ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE	9
3. DADES QUANTITATIVES	
3.a CONSULTES I ATENCIONS	12
3.b DADES PER TEMÀTICA	16
3.c DADES PER DISTRICTE	26
3.d RECOMANACIONS	28
3.e DADES TOTALS	30
4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS	
4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA	32
4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS	40
4.3 ESPAI PÚBLIC	48
4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN	57
4.5 REPENSEM LA CIUTAT	66
5. ACTIVITATS GENERALS DE LA SINDICA	
5.1 ORGANITZACIÓ D'ACTES I PRESENTACIÓ DE PONÈNCIES	70
5.2 PARTICIPACIÓ EN TAULES I COMISSIONS MUNICIPALS	70
5.3. REUNIONS AMB ENTITATS, INSTITUCIONS I SERVEIS MUNICIPALS	70
5.4. REPRESENTACIÓ INSTITUCIONAL	71
5.5. FORMACIÓ	72
5.6. MITJANS DE COMUNICACIÓ	72
6. CONCLUSIONS FINALS	74
7. PRESSUPOST I RECURSOS	79
8. ANNEXES	
8.a SEGUIMENT DEL PROJECTE DE DESENVOLUPAMENT DEL CÀRREC	80
8.b ACTUACIONS D'OFICI	82



La memòria d'actuacions que teniu a les mans vols ser un rendiment de comptes a la ciutadania sobre la feina que ha fet aquesta institució durant l'any 2019. A les pàgines que segueixen trobareu totes les dades, actuacions i temàtiques que hem treballat durant l'any passat, amb la

voluntat de vetllar pel bon funcionament de les institucions municipals i de garantir el compliment dels drets humans a la ciutat per totes les persones que vivim a Sabadell.

Aquest any 2019 ha estat un exercici molt intens en tots els àmbits: hem atès i treballat moltíssims cassos que ens heu fet arribar des dels diferents barris de la ciutat, hem explorat noves vides de millorar l'actuació municipal a través de l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible, he conegut de primera mà la tasca que realitzen les entitats de la ciutat i les problemàtiques reals de molts barris de Sabadell, he participat en la creació d'una aliança internacional de defensors del poble locals (AGOL) de la que la nostra ciutat és la seu i he donat a conèixer la tasca que realitzo als mitjans de comunicació de la ciutat, tot fet de ponent en nombroses jornades per a públics diversos.

A Sabadell, els principals temes de queixa es centren especialment en l'estat de l'espai públic. Al ciutadania sent que els carrers i les places no estan prou nets i que hi ha comportaments incívics que no es corregeixen. En concret, els veïns i les veïnes es queixen del volum de mobles abandonats en els contenidors, que han estat el focus d'alguns casos de xinxes que hem patit a la ciutat, dels excrements dels gossos que no es recullen, de cotxes aparcats a sobre les voreres o, directament, circulant per sobre, o dels contenidors cremats.

La contaminació acústica també ha estat un dels temes destacats en aquest exercici, ja sigui per mala convivència amb els veïns com per terrasses, serveis de neteja o d'altres, que perjudiquen el descans dels veïns. Unes altres de les queixes destacades aquest 2019 ha estat sobre el sistema d'assignació d'escola pública a primària. Diferents famílies han expressat la seva queixa, per diferents motius, pel

sistema d'assignació d'escola. Hem atès casos de famílies que es quedaven fora del centre escolar, malgrat tenir germans escolaritats en el mateix centre, tres casos de suposat bullying i diversos casos de famílies que no podien accedir al centre posat en primera opció per motius diversos.

Com a Sindica, també he vetllat per fer costat a les persones més vulnerables de la ciutat. Les principals necessitats que tenim a Sabadell tenen a veure amb l'accés a l'habitatge, la renda garantida de ciutadania i la pobresa energètica. La insuficiència de vivenda assequible i suficient a la ciutat fa que moltes persones no disposin d'un lloc adient per viure a la nostra ciutat i que, cada setmana, es produeixin desnonaments de famílies que no troben solució habitacional que els doni una estabilitat. En aquest context, els infants són els més afectats per aquesta situació de fragilitat i cal que el consistori busqui solucions a mig i llarg termini, dins el seu àmbit competencial, per tal de garantir el dret d'aquestes persones a viure en una llar que els permeti gaudir de tots els seus drets de ciutadania. Pel que fa a l'accés a la Renda Garantida de Ciutadania, malgrat que és competència de la Generalitat de Catalunya, la mala implementació afecta la ciutadania de Sabadell, fent més vulnerables les persones que la demanden i sobrecarregant econòmicament els serveis municipals que han de fer front a les necessitats més bàsiques. Per aquest motiu, com a síndica he establert un mecanisme de treballa amb l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Sabadell per derivar els casos que m'arriben al torn d'ofici i també hem fet un estudi, en col·laboració amb Acció Social de l'Ajuntament de Sabadell, per quantificar l'impacte de la mala implementació de la RGC i poder demanar responsabilitats a l'ens competent.

Pel que fa als temes de transparència i bon govern, cal destacar que les nombroses queixes que es refereixen a l'hisenda municipal i la recaptació de tributs, com també tot allò que té a veure amb els terminis administratius i la manca de resposta per part de l'ens públic en moltes de les queixes que rebem. En concret, he treballat nombrosos casos que tenen a veure amb el cobrament de la plusvàlua, els interessos derivats de la revisió cadastral, la gestió de multes d'aparcament dins i fora de la zona blava, els terminis en l'atorgament de llicències d'ores i d'activitats, etc.

Aprofito per agrair la tasca i la col·laboració de les persones que treballen en els serveis municipals de la nostra ciutat a



l'hora de resoldre les qüestions que els demano per tal de donar resposta a la ciutadania. Continuarem insistint per tal que es compleixin els terminis de resposta que determina el reglament de la institució. També continuarem insistint al ple municipal perquè doti la institució dels recursos necessaris per poder desenvolupar el projecte de desenvolupament del càrrec que em vaig comprometre a implementar quan vaig ser nomenada Síndica municipal de greuges l'any 2018. Sense la suficient dotació pressupostària, molts dels compromisos que vaig adquirir amb la ciutadania de Sabadell, representada per la unanimitat del ple del consistori, seran simplement, irrealitzables.

Seguirem treballant per a l'enfortiment de la institució que represento des dels diferents àmbits de representació que tenim, amb l'objectiu d'aconseguir una ciutat més justa i un govern que entengui que la garantia dels drets de la ciutadania ha d'estar al centre de les polítiques municipals que ha de desenvolupar.

Eva Abellan Costa

Síndica Municipal de Greuges de Sabadell



2. MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA

2.a MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA

La Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell és una institució unipersonal que forma part del municipi i s'encarrega de vetllar pels drets humans a la ciutat i pel bon govern. S'institueix, en primer lloc, mitjançant la Llei 21/2002, de 5 de juliol, municipal i de règim local de Catalunya (que modifica la Llei 8/1987, de 15 d'abril) que introdueix la institució de la Síndica municipal de greuges al món local català. En segon lloc, mitjançant l'adhesió de Sabadell l'any 2003 a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (Saint- Denis, 2000). Sabadell entra a formar-hi part el mateix any 2000, i la signa aquell mateix any. La Carta recull la figura de la Síndica municipal com a mecanisme de garantia dels drets humans a la ciutat.

Així doncs, la funció de la Síndica de Greuges de Sabadell és la de vetllar pels interessos de la ciutadania davant l'acció de l'administració municipal, proposar millores pel bon govern local i defensar els drets humans de proximitat a la nostra ciutat.

Per fer-ho, el ple municipal de l'any 2017, va refer per tercera vegada el Reglament que regula la institució per dotar-la de més independència, transparència i capacitat d'actuació. El mandat de 5 anys per no coincidir amb els governs municipals o les majories necessàries per ser escollida són alguns dels mecanismes que donen independència a la institució.

La institució de la Sindicatura de Greuges municipal ostenta auctoritas, que en dret romà s'entén com una certa legitimitat socialment reconeguda, que procedeix d'un saber. La Sindicatura de greuges manifesta auctoritas per la seva capacitat moral per emetre una opinió qualificada sobre una decisió. Tot i que aquesta decisió no és vinculant legalment ni pot ser imposada, té un valor d'índole moral molt fort.

Cal destacar també el treball realitzat per la Comissió de Venècia (la Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret) per establir els "Principis per a la protecció i promoció de la institució del Defensor del poble" (principis de Venècia, adoptades el mes de març de l'any 2019). Aquests principis tenen com a finalitat establir uns principis per a garantir que els ombudsmen de tots els nivells puguin actuar amb independència, objectivitat, transparència, justícia i imparcialitat, per poder defensar els drets humans i garantir

un bon govern.

Els principis recullen que hi ha Defensors del Poble en més de 140 estats, a nivell nacional, regional o municipal, amb diferents competències, i que la institució suposa un element important pels estats que es consideren democràtics, en l'Estat de Dret, en el respecte dels drets humans i les llibertats fonamentals i el bon govern. També destaca la importància de la cooperació nacional i internacional de les institucions dels ombudsmen de diferents nivells. Recorden que la institució ha d'actuar de forma independent contra la mala administració i les denúncies de violacions dels drets humans que afecten un individu o una persona jurídica, i indica que els governs han d'acceptar la crítica en un sistema transparent que rendeix comptes al poble. Els principis de Venècia, també posen el focus en que les institucions poden patir diferents formes d'atacs o amenaces, com coercions físiques o psicològiques, accions jurídiques que amenacen la immunitat, la supressió de la institució com a represàlia, les retallades pressupostàries o la limitació dels mandats.

Elaborats a partir de l'ampli ventall de models d'ombudsmen que hi ha a tot el món, aquests 25 principis abasten exhaustivament totes les situacions i els elements relacionats amb els ombudsmen, des de l'elecció, l'acomiadament o els mandats fins a les garanties financeres i recursos necessaris per al correcte funcionament i independència de les institucions del defensor del poble. L'objectiu és consolidar i potenciar els ombudsmen, que tenen un paper crucial en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, el bon govern i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.

Les Sindicatures municipals de greuges a Catalunya i a la resta de l'estat espanyol estan organitzades sota el paraguas del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. L'Associació, de 20 anys d'història, és una xarxa de treball compartit entre les diferents sindicatures locals que té per objectiu enfortir la figura del/la Síndic/a de greuges municipal i promoure el treball col·laboratiu, per fer front a temes supramunicipals que impacten en l'àmbit local. A nivell internacional, el maig de 2019 es constitueix l'Aliança Global dels Ombudsperson Locals (AGOL) amb institucions municipals de 6 països diferents (Mèxic, Argentina, Colòmbia, Uruguai, Paraguai i Espanya) i amb seu a Sabadell. Ambdues associacions tenen per objectiu

2. MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA

2.a MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA

donar suport a les institucions locals i ajudar-les a millorar el seu treball en defensa dels drets de la ciutadania a les ciutats d'arreu del món.

A Sabadell, la institució es va constituir poc després que la ciutat signés la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets humans a la ciutat. En Josep Escartin i Laurito en va ser el primer Síndic, escollit l'any 2006, i va representar la institució durant 2 mandats consecutius, seguit de 2 anys en funcions. L'actual Síndica és l'Eva Abellan Costa, que va ser escollida en el ple del 26 d'abril de 2018 per unanimitat de tots els grups municipals, després de defensar el Projecte de desenvolupament del càrrec que marcava les línies principals que intenta implementar, des d'aleshores, en l'exercici de les seves funcions a Sabadell. El seu primer mandat té una durada de 5 anys i posa el focus especialment en els col·lectius vulnerables, el medi ambient i la sostenibilitat, la transparència i el bon govern, la transformació de la ciutat i en el civisme i la convivència. Actualment també és la presidenta del Fòrum de Síndics i Sindiques locals de Catalunya des del passat 27 de febrer de 2020, i vicepresidenta primera de l'Aliança Global del Ombudsperson Local.

2. MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA

2.b L'AGENDA 2030 I ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

L'any 2015, l'Organització de les Nacions Unides va aprovar un nou full de ruta planetari amb l'objectiu de garantir un creixement econòmic sostenible i garantir les formes de vida actuals en un planeta amenaçat pel canvi climàtic. Aquest full de ruta, l'Agenda 2030, es va crear a partir dels aprenentatges fets a l'Agenda del Mil·lenni (2000-2015) i a partir de la Cimera pel Clima de Rio de Janeiro (2012), 20 anys després de la Cimera per la Terra i el document "El futur que volem" amb prioritats socioambientals globals.

L'Agenda 2030 posa el focus, per primera vegada en la història recent, en el creixement econòmic sostenible i aporta 5 canvis fonamentals respecte els Objectius de desenvolupament del mil·lenni (ODM):

- **Sostenibilitat.** El model econòmic i productiu mundial és insostenible i cal canviar de model per tal de garantir la vida i els drets de les persones i el sosteniment del planeta.

- **Equitat.** Els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni es basaven en promisos nacionals i no reflexaven la realitat de les comunitats més vulnerables i més allunyades. Els ODS inclouen un enfocament més inclusiu i incorporen nous paràmetres per reflexar millor la realitat i transformar-la.
- **Universalitat.** Els ODM només plantejaven objectius als països en desenvolupament, mentre que els ODS reconeixen que tots els problemes estan interconnectats i que cal abordar-los des de tots els països
- **Compromís.** Els ODS comprometen tots els països del món, que hauran d'aplicar l'Agenda 2030 en les seves Polítiques internes.
- **Abast.** Es passa de 8 Objectius del Mil·lenni a 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible amb 169 metes per assolir, i incorpora qüestions fonamentals com el canvi climàtic o el treball digne.

Els 17 ODS són els següents:



2. MARC CONCEPTUAL I NORMATIU DE LA SINDICATURA

2.b L'AGENDA 2030 I ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Una de les forteses dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible és la seva mesurabilitat. Qualsevol iniciativa que es vulgui reportar com a ODS, ha de ser mesurable i quantificable per tal que realment aporti valor i millori els indicadors de cada Objectiu de Desenvolupament Sostenible. A banda, els ODS també interpel·len a tots els estaments de la societat: ja no és només l'administració pública qui té el deure d'aconseguir aquests objectius sinó que empreses, entitats, institucions, ciutadania, universitats, etc. hi han de participar i implicar-s'hi de forma real i mesurable, per tal que aquests objectius es puguin aconseguir de cara el 2030.

En l'àmbit local, existeixen eines per adaptar aquests ODS a la gestió de les ciutats. Com a Síndica de Greuges de Sabadell, he demanat al nostre govern local que es sumi a l'Agenda 2030, com ja ho estan fent moltes ciutats arreu del món, pels següents motius:

- Segons els experts mundials, a partir del 2030 els efectes del canvi climàtic ja seran irreversibles. Ens queda només una dècada per intentar minimitzar-ne l'impacte, i l'Agenda 2030 és l'únic full de ruta consensuat a nivell internacional per fer-hi front.
- Desenvolupar una Agenda 2030 local genera cohesió social – impulsa la visió de l'Agenda 2030 a nivell municipal i fa que els altres actors socials de la nostra ciutat també s'hi impliquin.
- Crea un marc de treball comú i consensuat multisectorial i amb la participació del ple, cosa que permet consolidar Polítiques municipals d'un mandat a un altre
- Permet donar visibilitat a la urgència mediambiental a nivell social per tal d'abordar treballs de sensibilització en totes les línies que es necessiten (reducció de residus, respecte per l'espai públic, minimització de les desigualtats, habitatge digne, etc.)

Hi ha diferents eines per fer possible la implantació de l'Agenda 2030 en l'àmbit local, i durant aquest any 2020 la Síndica ha presentat una actuació d'ofici per facilitar-ne l'abordatge a Sabadell.



3. DADES QUANTITATIVES

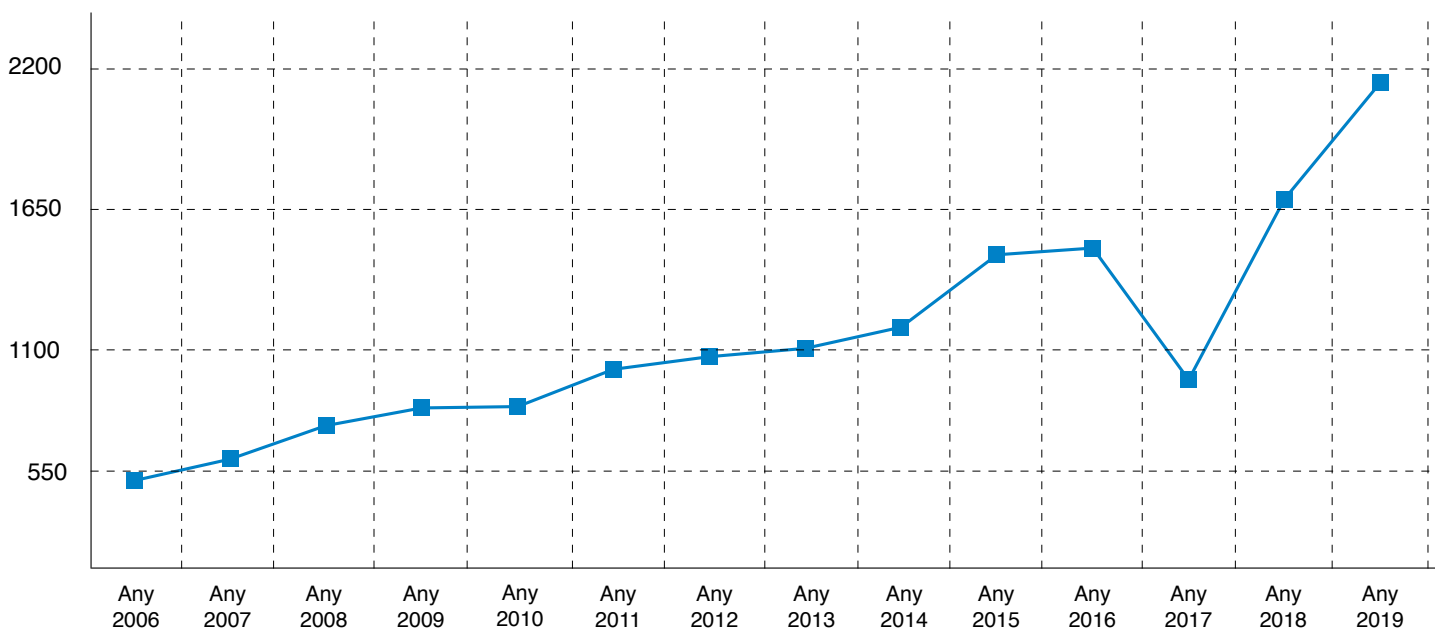
3.a CONSULTES I ATENCIONS

L'Oficina de la Síndica municipal de greuges de Sabadell atén i dona curs a les queixes que li presenta la ciutadania, sense perjudici d'accions que pugui promoure per iniciativa pròpia la Síndica.

La tasca anual de l'Oficina de la Síndica s'ha de reflectir en un balanç anual que s'ha de presentar davant del Ple de l'Ajuntament, on ha de constar com a mínim, segons el Reglament: el nombre de queixes tramitades, les actuacions d'ofici iniciades, l'estat de les actuacions, i les decisions adoptades, podent incorporar les recomanacions i suggeriments que la Síndica cregui adequades.

Classificació de les consultes i atencions fetes durant el 2019

Durant l'any 2019 hem atès un total de 2.120 consultes presencials, telefòniques, a través de les xarxes socials o per correu electrònic. En el següent gràfic podem observar l'evolució de l'increment de les atencions i assessoraments a la ciutadania de Sabadell en els 14 anys de funcionament de la institució.



Aquest gràfic engloba el conjunt d'atencions a la ciutadania realitzades des de la Sindicatura, que a partir d'un primer anàlisi de l'exposició del cas, i segons indica el Reglament de la Síndica, s'inicien o no els tràmits d'una queixa, depenent de si la Síndica té competències o no, i de si hi ha indicis d'una actuació indeguda de l'ajuntament o els seus

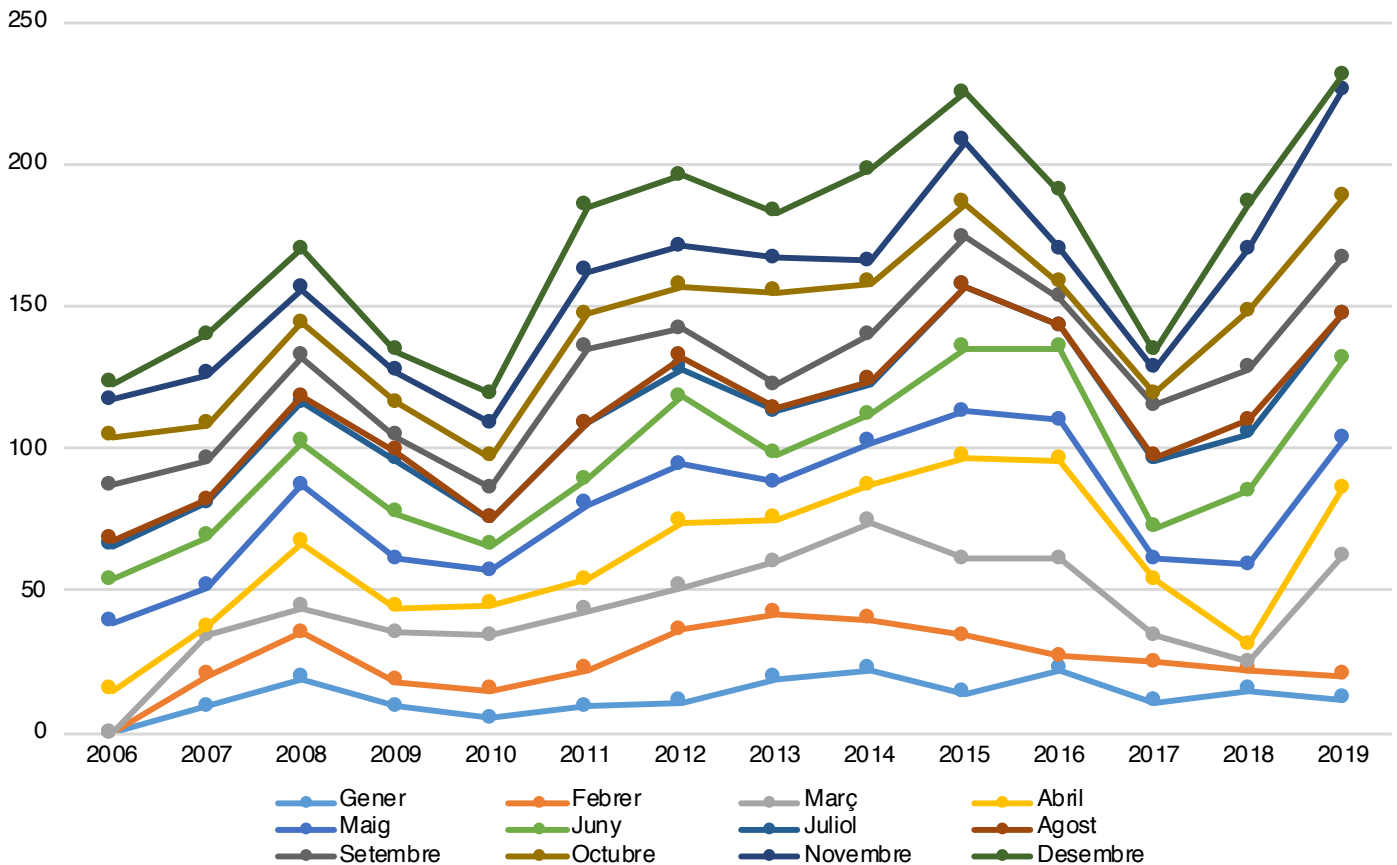
Ens dependents.

La durada d'aquestes gestions pot ser diversa, des de la simple comunicació de la informació sobre l'àmbit competencial de la Síndica fins a la realització de gestions i estudi que poden perdurar diversos dies.

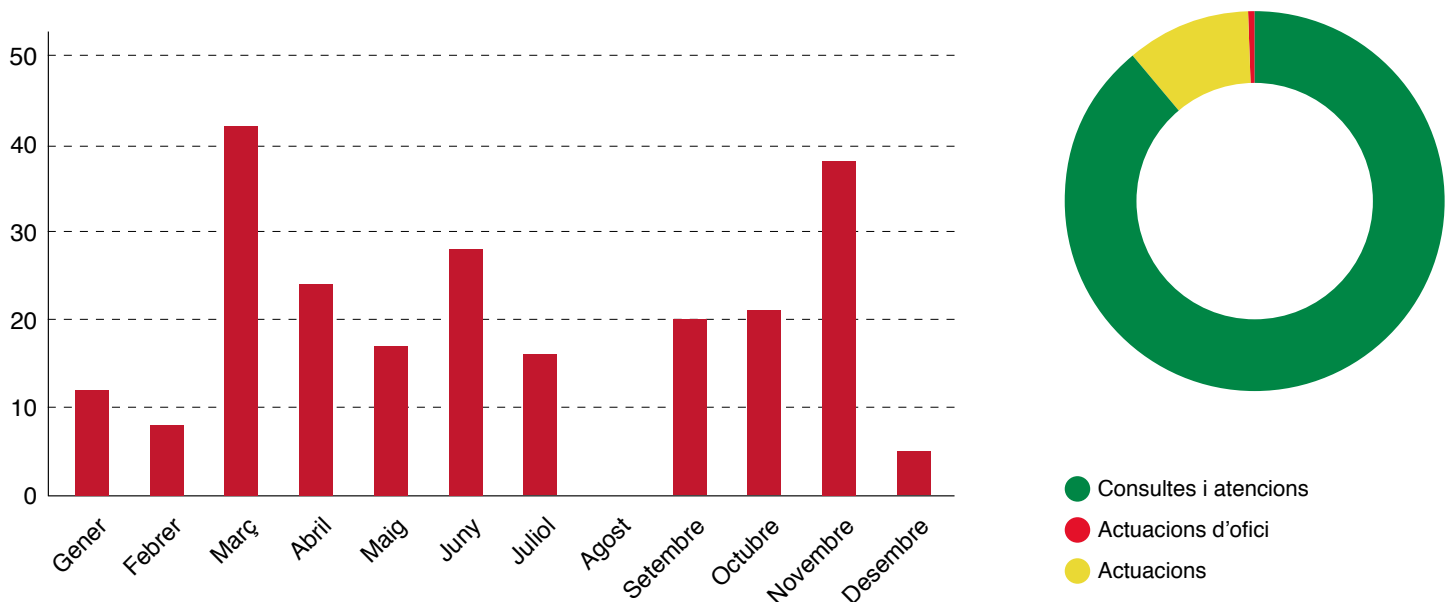
3. DADES QUANTITATIVES

3.a CONSULTES I ATENCIONS

La distribució per mesos de l'entrada dels casos en els 14 anys segueix la mateixa corba mensual



D'aquestes 2.120 consultes i atencions, aquest any 2019 s'han obert 231 casos dels que 9 han estat d'ofici, es a dir, investigacions obertes a criteri de la Síndica.

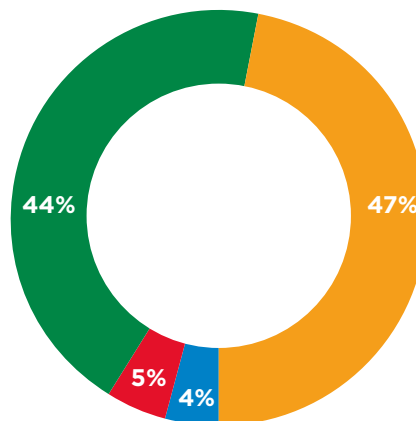


3. DADES QUANTITATIVES

3.a CONSULTES I ATENCIONS

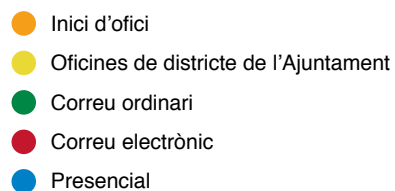
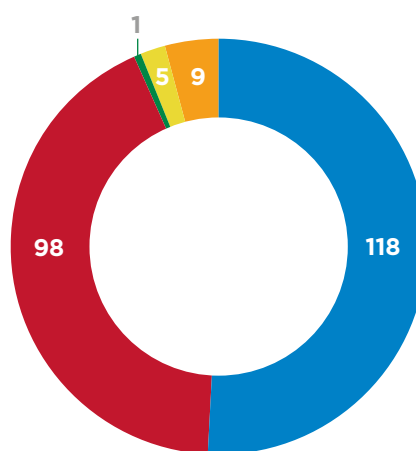
Perfil de la ciutadania

Aquest any 2019, en quan al perfil de persones que s'adrecen a la sindicatura, cal destacar que un 47% de la ciutadania es que es dirigeix a l'Oficina de la Síndica, son dones.



Canals d'entrada de les actuacions

Per tal de fer visible la via d'entrada inicial a la Oficina i les diverses formes de presentació, establim la classificació següent.

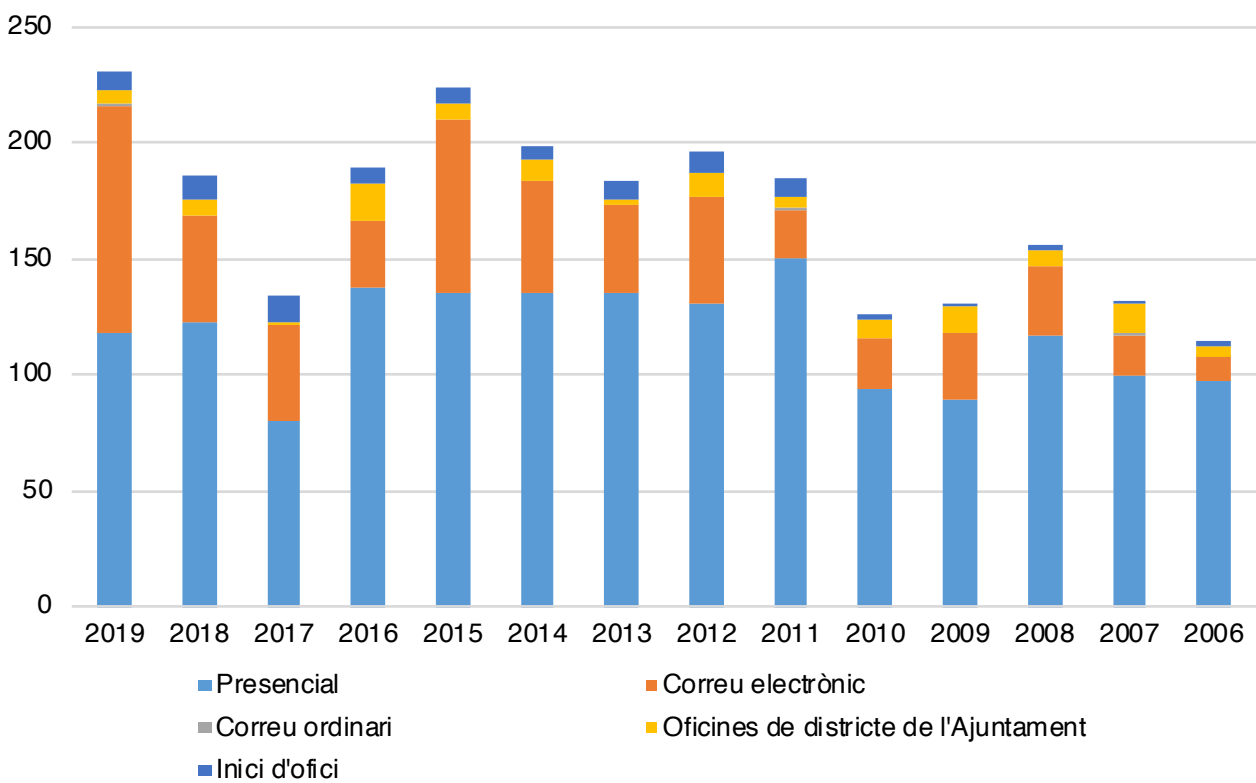




3. DADES QUANTITATIVES

3.a CONSULTES I ATENCIONS

Amb la següent taula apreciem els canvis que s'han produït en els 14 anys de funcionament de la sindicatura, com ha desaparegut la utilització del fax i la del correu ordinari i l'augment any rere any del correu electrònic.

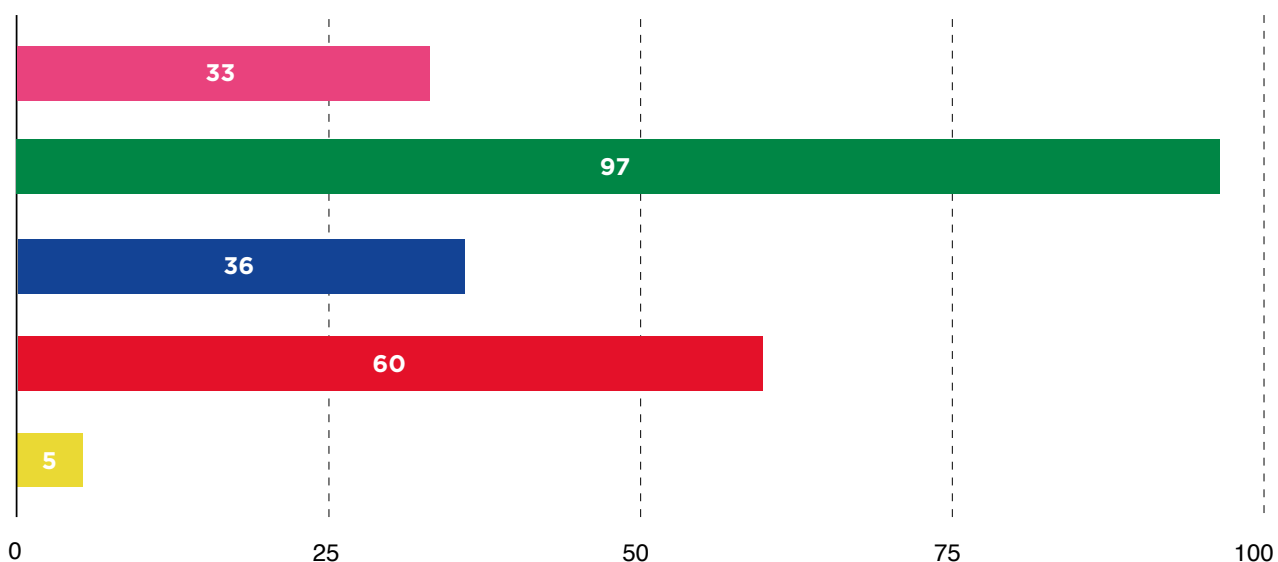


3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

Temàtica de les actuacions obertes durant el 2019

Aquesta taula ens mostra les matèries sobre les que versen les actuacions iniciades a l'any 2019. En les que cal destacar, els 97 casos relacionats amb el capítol de Ciutadania i Entitats, i els 60 casos oberts dels que parlem en el capítol de Transparència i bona governança.



- Convivència i consciència ciutadana
- Ciutadania i entitats
- Sostenibilitat, espai públic i mobilitat
- Transparència i bona governança
- Repensem ciutat

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Bars i locals d'oci	3
Conductes incíviques	14
Contaminació acústica	7
Convivència	3
Molèsties per obres	2
Residus	4
	33

CIUTADANIA I ENTITATS

Atenció social	3
escolarització	55
Gènere	1
Gent gran	4
Habitatge	16
Persones diversitat funcional	3
Pobresa energètica	5
Renda Garantida de ciutadania	9
Salut	1
	97

SOSTENIBILITAT, ESPAI PÚBLIC I MOBILITAT

Aigua	3
Plagues	4
Immobles abandonats	2
Mobilitat	12
Neteja viària	5
serveis funeraris	1
Transport públic	4
Ús de l'espai públic	5
	36

TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA

Hisenda municipal	16
Multes de transit	8
Subministraments	1
Llicències	6
Polícia	5
Procediments administratius	12
Responsabilitat patrimonial	3
Serveis funeraris i cementiri	2
Treball	5
ROM	1
Conveni AGBAR	1
	60

REPENSEM CIUTAT

Participació	4
Subministraments	1
	5

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

Les 9 actuacions iniciades d'ofici durant l'any 2019 per decisió de la Síndica versen sobre aquests temes:

2019SDOF00001	Sostenibilitat, espai públic i mobilitat	Transport public urbà
2019SDOF00002	Ciutadania i entitats	Preinscripcions escolars 2019-2020
2019SDOF00003	Sostenibilitat, espai públic i mobilitat	Obres estació bus-renfe
2019SDOF00004	Transparència i bona governança	Inclusió figura sindica al ROM
2019SDOF00005	Sostenibilitat, espai públic i mobilitat	Zona blava
2019SDOF00006	Transparència i bona governança	Conveni Customer Counsel AGBAR
2019SDOF00007	Transparència i bona governança	Jutjats de Sabadell (temperatura)
2019SDOF00008	Transparència i bona governança	Plusvàlua. Seguretat jurídica
2019SDOF00009	Ciutadania i entitats	Menors no acompanyats

Sectorització d'actuacions obertes al 2019 (Àrees de l'Ajuntament)

En la següent taula desglossem el numero de casos oberts durant l'any 2019 i els relacionem amb les diferents Àrees de l'Ajuntament

CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Bars i locals d'oci	3	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Conductes incíviques	14	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Contaminació acústica	7	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Convivència	3	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Molèsties per obres	2	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Residus	4	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
	33	

ÀREA AJUNTAMENT DE SABADELL

Atenció social	3	Àrea de presidència i drets socials
escolarització	55	Àrea de presidència i drets socials
Genere	1	Àrea de feminisme, benestar animal i participació
Gent gran	4	Àrea de presidència i drets socials
Habitatge	16	Àrea de presidència i drets socials
Persones diversitat funcional	3	Àrea de presidència i drets socials
Pobresa energètica	5	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Renda Garantida de ciutadania	9	Àrea de presidència i drets socials
Salut	1	Àrea de presidència i drets socials
	97	

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

SOSTENIBILITAT, ESPAI PÚBLIC I MOBILITAT

Aigua	3	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Plagues	4	Àrea de presidència i drets socials
Immobles abandonats	2	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Mobilitat	12	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Neteja viària	5	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Serveis funeraris	1	Àrea de presidència i drets socials
Transport públic	4	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Ús de l'espai públic	5	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
	36	

TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA

Hisenda municipal	16	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Multes de transit	8	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu i àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Subministraments	1	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Llicències	6	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Polícia	5	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Procediments administratius	12	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Responsabilitat patrimonial	3	Àrea de presidència i drets socials
Serveis funeraris i cementiri	2	Àrea de presidència i drets socials
Treball	5	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
ROM	1	Àrea de presidència i drets socials
Conveni AGBAR	1	Àrea de presidència i drets socials
	60	

REPENSEM CIUTAT

Participació	4	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Subministraments	1	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
	5	

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

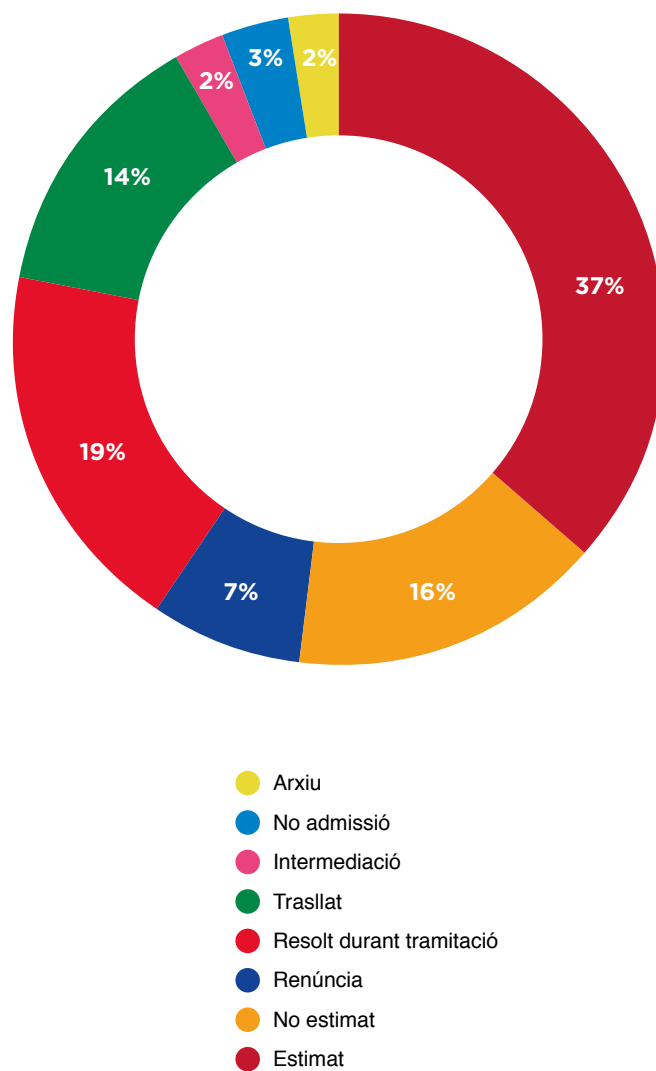
Actuacions tancades al 2019

De les 161 actuacions tancades durant el 2019, la Síndica ha emès 59 greuges, i en 30 casos s'ha pogut resoldre el greuge mentre l'expedient estava en procés. En 4 ocasions la Síndica ha realitzat una intermediació per tal de resoldre el conflicte.

Estimat	59
No estimat	25
Renúncia	12
Resolt durant tramitació	30
Trasllat	22
Intermediació	4
No admissió	5
Arxiu	4

161

RESOLUCIONS EMESES AL 2019



Capítols de les actuacions tancades durant el 2019

CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Estimat amb Recomanació	2
No estimat	1
No estimat amb Recomanació	1
Renúncia	4
Resolt durant tramitació	7
Resolt durant tramitació amb Recomanació	1
Trasllat	1
	17

CIUTADANIA I ENTITATS

Intermediació	3
No admissió	2
No estimat	3
Renúncia	2
Resolt durant tramitació	2
Resolt durant tramitació amb Recomanació	1
Trasllat	16
	29

SOSTENIBILITAT, ESPAI PÚBLIC I MOBILITAT

Arxiu	1
Estimat amb Recomanació	26
No admissió	2
No estimat	5
No estimat amb Recomanació	3
Renúncia	2
Resolt durant tramitació	6
Resolt durant tramitació amb Recomanació	3
Trasllat	1
	49

TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA

Renúncia	3
Estimat amb Recomanació	27
Intermediació	1
No admissió	1
No estimat	6
No estimat amb recomanació	4
Arxiu	3
Resolt durant tramitació	4
Resolt durant tramitació amb Recomanació	5
Trasllat	3
	57

REPENSEM CIUTAT

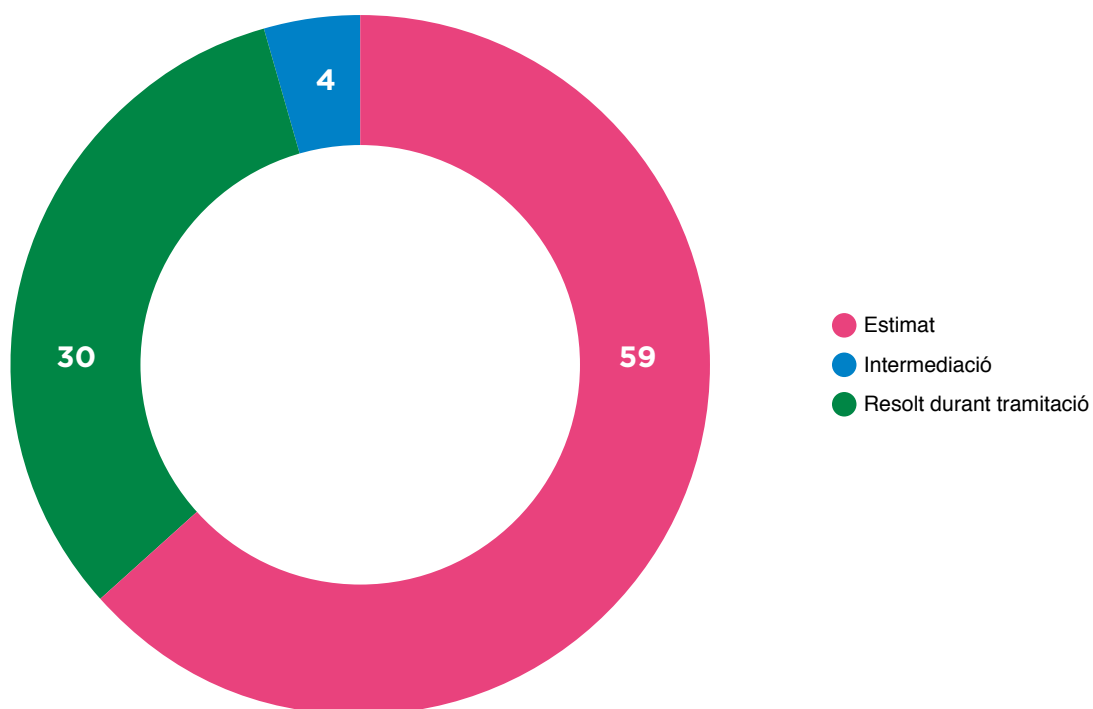
Estimat amb Recomanació	4
No estimat	1
No estimat amb Recomanació	1
Renúncia	1
Resolt durant tramitació	1
Trasllat	1
	9

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

Resolucions de la Síndica a favor de la ciutadania

Si tenim en compte la suma de les resolucions amb greuge, i els expedients que s'han resolt a favor de la ciutadania durant el temps de tramitació a la sindicatura, i les intermediacions, aquests casos representen un 69.40% de les resolucions de la Síndica a favor de la ciutadania.



3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

Temàtica de les actuacions tancades durant el 2019

Aquesta taula ens mostra les matèries sobre les que versen les actuacions tancades a l'any 2019. En les que cal destacar, els 49 casos relacionats amb el capítol de Sostenibilitat, Espai Públic i Mobilitat, i els 57 casos tancats dels que parlem en el capítol de Transparència i Bona Governança. Aquests dos capítols aglutinen la majoria de les queixes de la ciutadania.

CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Bars i locals d'oci	3
Conductes incíviques	4
Contaminació acústica	3
Convivència	6
Molèsties per obres	0
Residus	1
Total	17

CIUTADANIA I ENTITATS

Atenció social	3
escolarització	4
Gènere	0
Gent gran	4
Habitatge	6
Persones diversitat funcional	1
Pobresa energètica	3
Renda Garantida de ciutadania	7
Salut	1
Total	29

SOSTENIBILITAT, ESPAI PÚBLIC I MOBILITAT

Aigua	4
Plagues	5
Immobles abandonats	0
Mobilitat	5
Neteja viària	24
Disciplina urbanística	1
Transport públic	2
Ús de l'espai públic	8
Total	49

TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA

Hisenda municipal	12
Multes de transit	7
Subministraments	1
Llicències	5
Polícia	2
Procediments administratius	23
Responsabilitat patrimonial	1
Serveis funeraris i cementiri	1
Atenció persones	2
Treball	1
ROM	1
Conveni AGBAR	1
Total	57

REPENSEM CIUTAT

Famílies diverses	1
Taxa de residus	1
Bonificació de vehicles híbrids	1
IBI	2
Subministraments	1
Participació ciutadana	3
Total	9

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

Sectorització d'actuacions TANCADES al 2019 (Àrees de l'Ajuntament)

En la següent taula desglossem el numero de casos tancats durant l'any 2019 i els relacionem amb les diferents Àrees de l'Ajuntament

CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Bars i locals d'oci	3	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Conductes incíviques	4	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Contaminació acústica	3	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Convivència	6	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Molesties per obres	0	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Residus	1	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
	17	

ÀREA AJUNTAMENT DE SABADELL

CIUTADANIA I ENTITATS

Atenció social	3	Àrea de presidència i drets socials
escolarització	4	Àrea de presidència i drets socials
Genere	0	Àrea de feminisme, benestar animal i participació
Gent gran	4	Àrea de presidència i drets socials
Habitatge	6	Àrea de presidència i drets socials
Persones diversitat funcional	1	Àrea de presidència i drets socials
Pobresa energètica	3	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Renda Garantida de ciutadania	7	Àrea de presidència i drets socials
Salut	1	Àrea de presidència i drets socials
	29	

SOSTENIBILITAT, ESPAI PUBLIC I MOBILITAT

Aigua	4	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Plagues	5	Àrea de presidència i drets socials
Immobles abandonats	0	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Mobilitat	5	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme

3. DADES QUANTITATIVES

3.b DADES PER TEMÀTICA

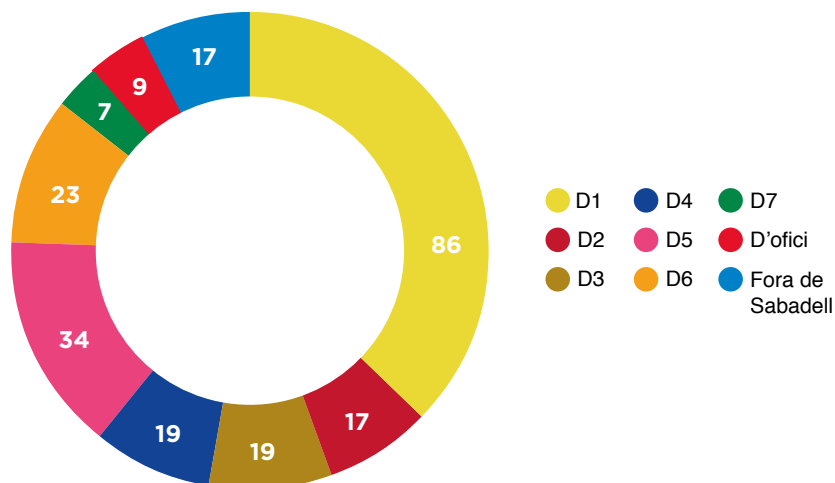
Neteja viària	24	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Disciplina urbanística	1	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Transport públic	2	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Ús de l'espai públic	8	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
	49	
TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA		
Hisenda municipal	12	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Multes de transit	7	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu i area de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Subministraments	1	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Llicències	5	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Polícia	2	Àrea de cohesió territorial, desenvolupament urbà, seguretat i civisme
Procediments administratius	23	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Responsabilitat patrimonial	1	Àrea de presidència i drets socials
Serveis funeraris i cementiri	1	Àrea de presidència i drets socials
Atenció persones	2	Àrea de presidència i drets socials
Treball	1	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
ROM	1	Àrea de presidència i drets socials
Conveni AGBAR	1	Àrea de presidència i drets socials
	57	
REPENSEM CIUTAT		
Famílies diverses	1	Àrea de presidència i drets socials
Taxa de residus	1	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Bonificació de vehicles híbrids	1	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
IBI	2	Àrea de desenvolupament econòmic i impuls administratiu
Subministraments	1	Àrea de presidència i drets socials
Participació ciutadana	3	Àrea de feminisme, benestar animal i participació
	9	

3. DADES QUANTITATIVES

3.c DADES PER DISTRICTE

Sectorització d'actuacions obertes al 2019 (districtes)

Si sectoritzem les 231 actuacions iniciades al 2019 per districtes, observem que el gruix més important pertany al Districte 1, tot i que cal tenir en compte que és el districte amb més habitants de Sabadell.



	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	FORA SABADELL, DESCONEGUT o D'OFICI	TOTAL
CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA									
Bars i locals d'oci	1			2					3
Conductes incíviques	14								14
Contaminació acústica					1	6			7
Convivència				1		1	1		3
Molèsties per obres	1	1							2
Residus	1	2		1					4
									33

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	FORA SABADELL, DESCONEGUT o D'OFICI	TOTAL
CIUTADANIA I ENTITATS									
Atenció social			1		1	1			3
escolarització	30	2	4	5	12	1		1	55
Gènere	1								1
Gent gran		1	1			2			4
Habitatge	1	4	1		4	4	2		16
Persones diversitat funcional		1			1			1	3
Pobresa energètica				2	3				5
Renda Garantida de ciutadania	1		1	1	1	4	1		9
Salut					1				1
									97

3. DADES QUANTITATIVES

3.C DADES PER DISTRICTE

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	FORA SABADELL, DESCONEGUT o D'OFICI	TOTAL
SOSTENIBILITAT, ESPAI PUBLIC I MOBILITAT									
Aigua						1	1	1	3
Plagues	2				1	1			4
Immobles abandonats	1				1				2
Mobilitat	3	1	2		1		2	3	12
Neteja viària	4				1				5
Serveis funeraris					1				1
Transport públic	1		1			1		1	4
Ús de l'espai public	1	1		2				1	5
									36

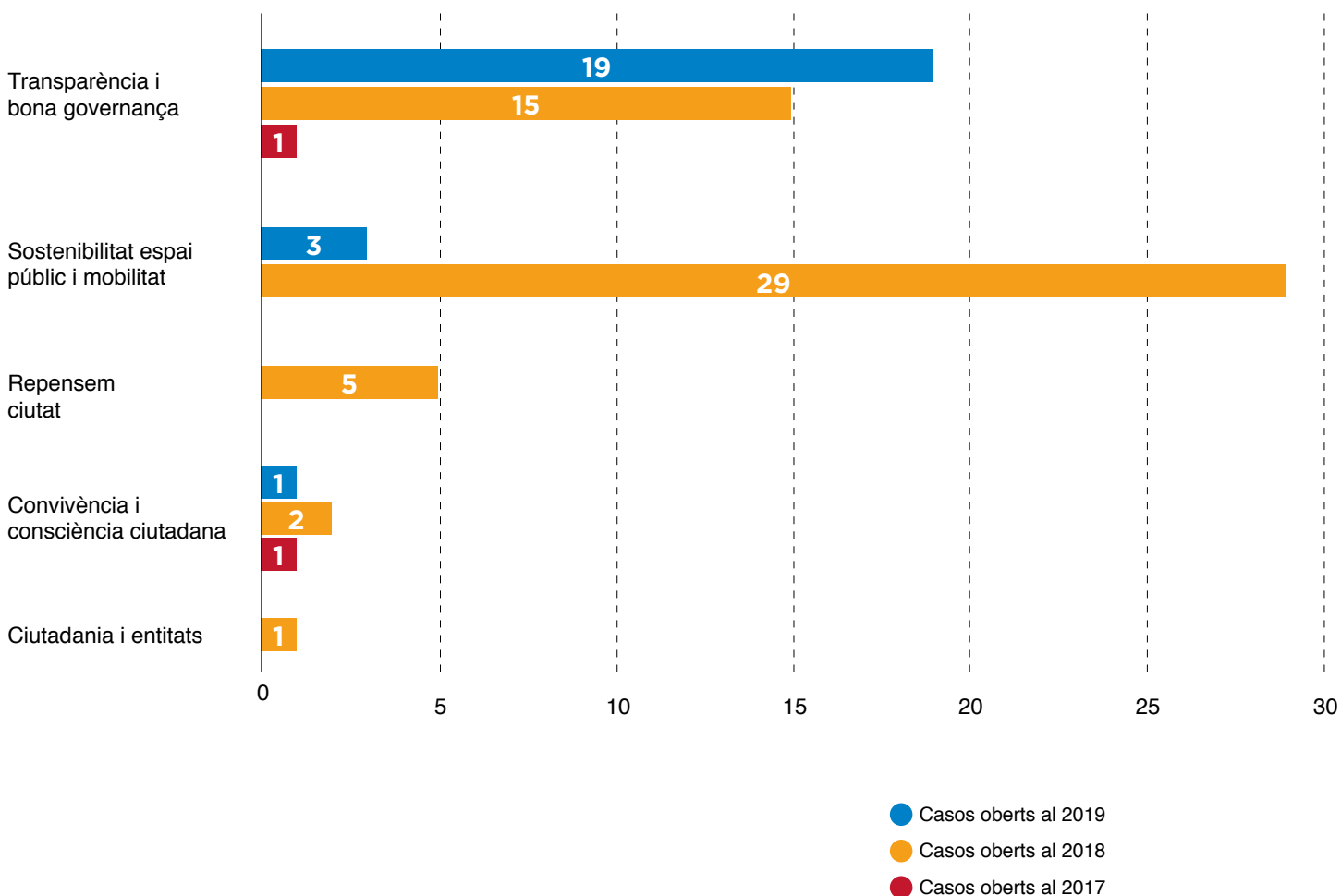
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	FORA SABADELL, DESCONEGUT o D'OFICI	TOTAL
TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA									
Hisenda municipal	9		2		2	1		2	16
Multes de transit	2		1			1	1	3	8
Subministraments	1								1
Llicències	4							2	6
Policia	1				1	1		2	5
Procediments administratius	6		1	1		1		3	12
Responsabilitat patrimonial	1	1			1				3
Serveis funeraris i cementiri	1	1							2
Treball	1		3					1	5
ROM								1	1
Conveni AGBAR								1	1
									60

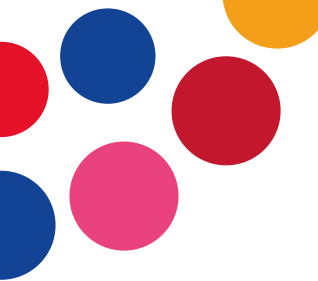
3. DADES QUANTITATIVES

3.d RECOMANACIONS

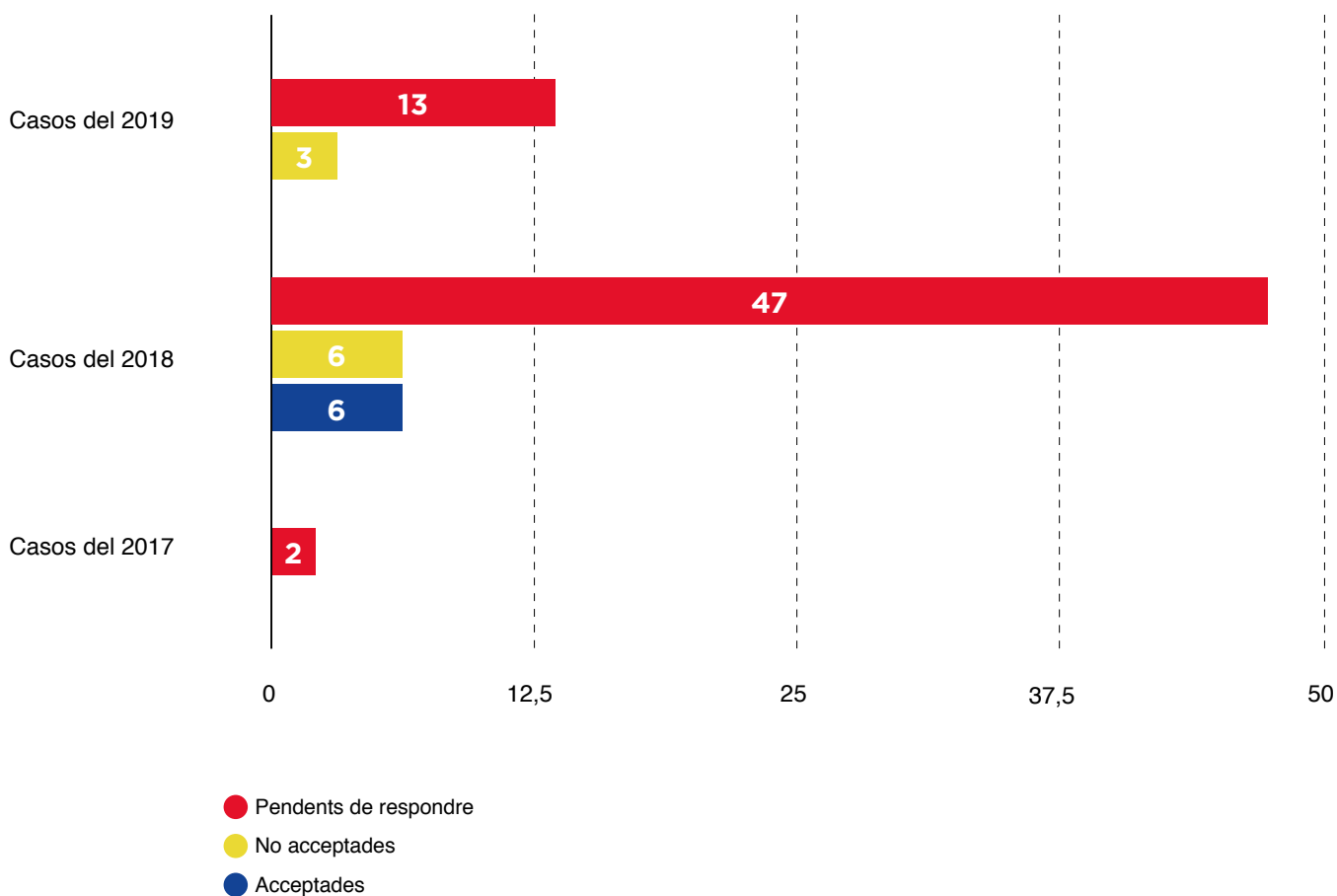
Recomanacions fetes a l'Ajuntament durant el 2019

La Síndica ha emès recomanació o suggeriment en 77 ocasions durant l'any 2019, a la següent taula podem veure si l'Ajuntament ha acceptat o no la recomanació de la Síndica.





A tancament de la memòria 2019 tenim pendents de respondre, un total de 62 recomanacions de les emeses durant el 2019.

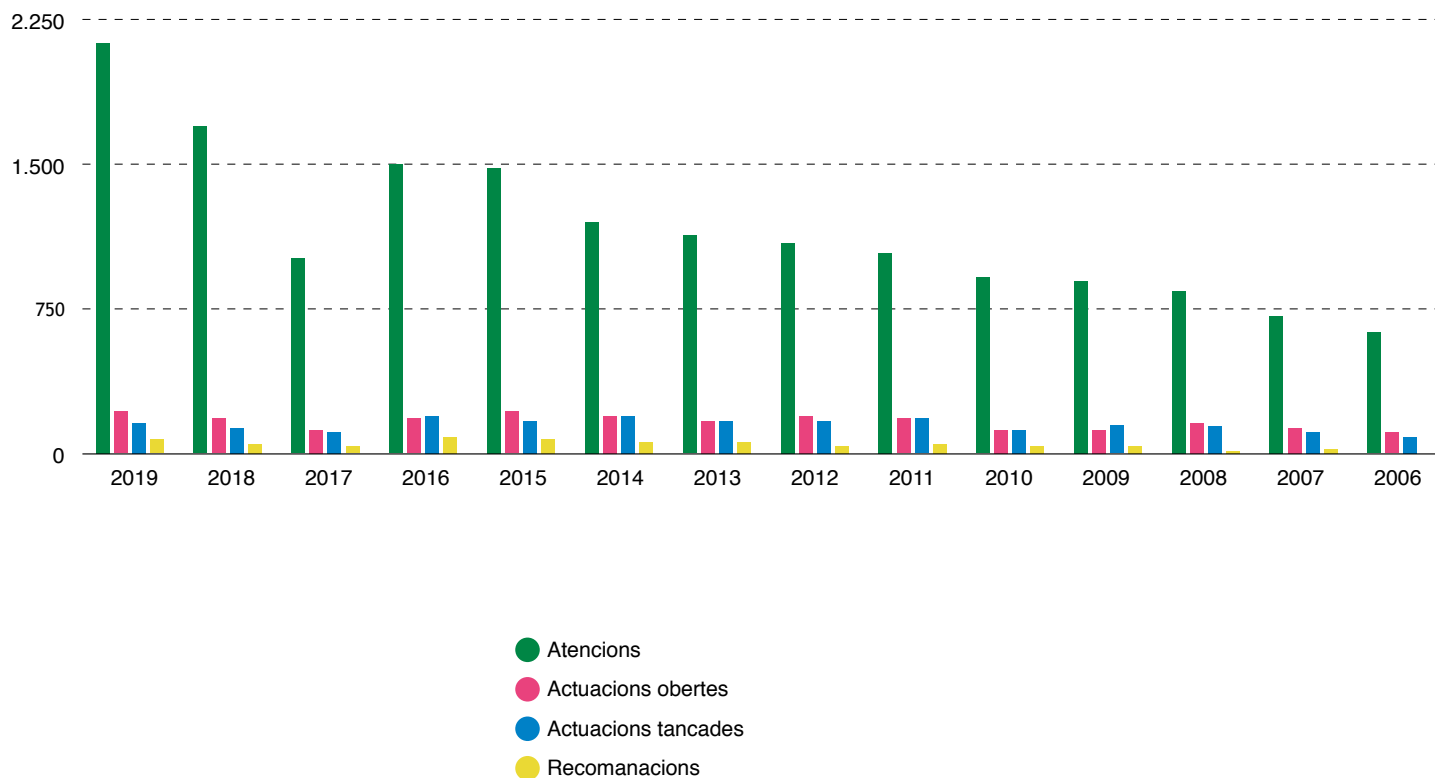


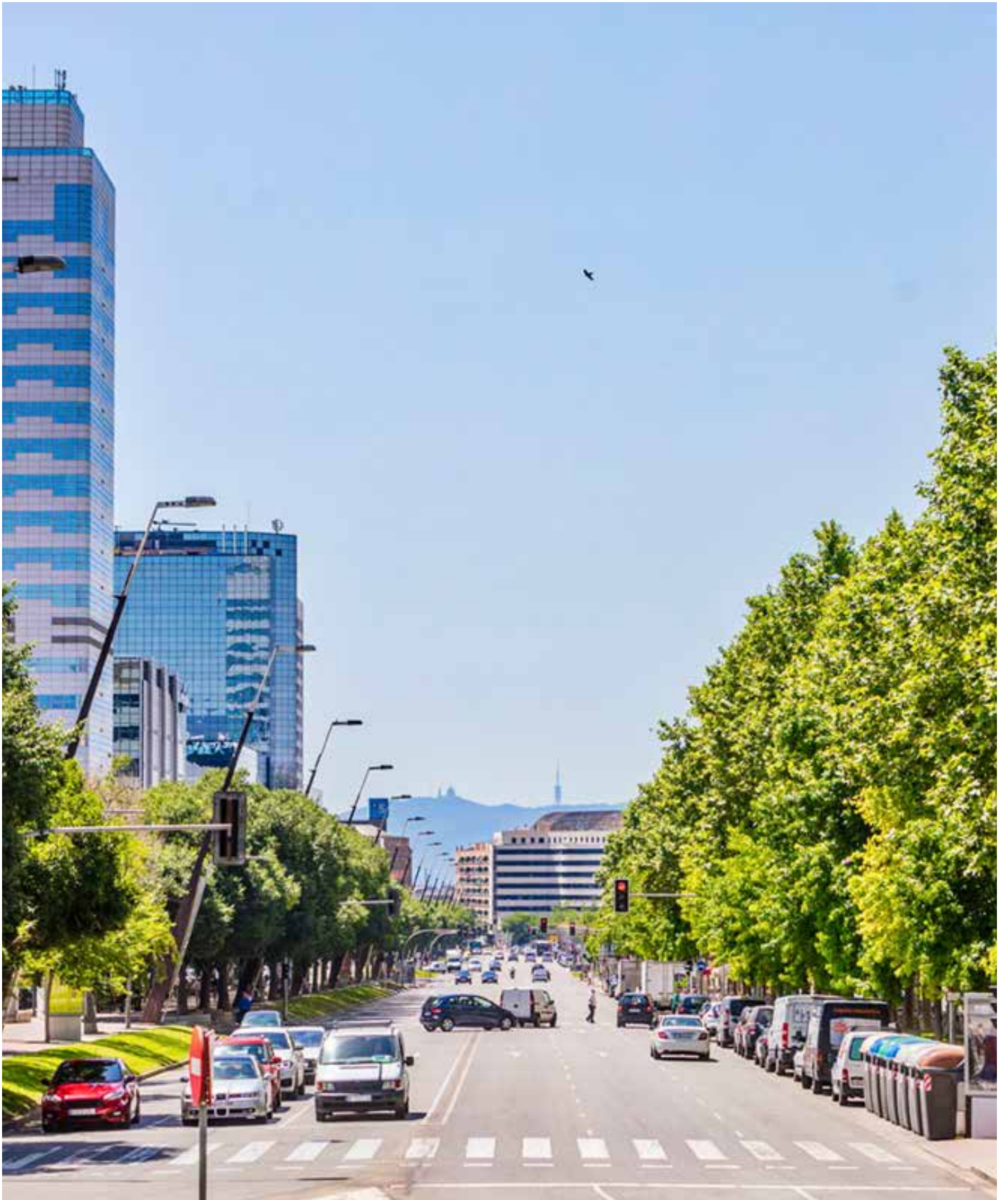
3. DADES QUANTITATIVES

3.e DADES TOTALS

Dades totals en els 14 anys d'existència de sindicatura a Sabadell

En aquesta taula podem veure els nombres totals de les actuacions fetes per el Síndic en els 11 anys d'existència de la Institució, s'han atès un total de 11.479 persones i s'han emès 565 recomanacions a l'Ajuntament.





4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, la qual cosa comporta també, haver d'assumir uns deures de solidaritat. Així ho exposa l'article I de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, on manifesta que precisament són les autoritats municipals les encarregades que la ciutat sigui un indret on poder gaudir i poder conviure amb seguretat, un espai on els nostres drets com a persones hi estiguin garantits i protegits. Per poder complir amb el repte de la convivència, doncs, cal disposar d'instruments i eines que afavoreixin les relacions entre els ciutadans i ciutadanes que comparteix els mateixos espais públics: places, carrers, serveis públics, etc., i el municipi esdevé, en aquest sentit, un espai comú en el que hem de viure, coexistir i conviure entre iguals, en el marc d'uns drets i deures que operen com a reguladors de la vida en comú.

En aquest apartat la Síndica ha volgut englobar les queixes relatives al bon veïnatge, la correcta convivència, l'ús compartit de l'espai públic i el respecte per aquest espai públic; per tant, s'hi detallen aquells expedients en que el comportament d'una persona ha provocat una molèstia en una altra, sense que l'Ajuntament, a priori, hagi intervingut en aquesta relació.

Atès que la societat s'ha dotat d'unes normes de conducta i comportament que figuren a la normativa, la funció de la Síndica ha estat analitzar si l'Ajuntament, en tots els casos, ha fet complir la normativa existent a fi de garantir aquesta convivència o bé ha ofert vies alternatives de mediació per tal de solucionar el conflicte.

En aquest sentit, les recomanacions emeses en aquest apartat han anat encaminades globalment a impulsar accions per generar cohesió social, fomentar la convivència, la participació i la responsabilitat entre una ciutadania conscient, promoure un espai públic de qualitat, potenciar els valors cívics i la convivència, i intentar fomentar la gestió positiva de la diversitat per aconseguir un major grau de convivència. En definitiva, accions per millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

1. CONTAMINACIÓ

Resulta evident que parlar de problemes de convivència vol dir parlar de problemes de contaminació i bàsicament, contaminació acústica.

La conscienciació social i dels governs sobre els perjudicis d'aquest tipus de contaminació va portar la Unió Europea a aprovar la Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny, amb l'objectiu d'establir un marc comú destinat a evitar, prevenir i reduir, amb caràcter preferent, els efectes nocius de l'exposició de la població al soroll ambiental. La Llei estatal 37/2003, del soroll, i la Llei catalana 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, que ja incorporen els criteris establerts a la directiva abans esmentada, disposen d'un seguit de mesures a adoptar pels ajuntaments amb la voluntat de millorar la qualitat de vida de la ciutadania, i els doten d'una sèrie d'eines per aconseguir-ho. En concret, l'article 7 del Decret 176/2009, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 16/2002 exposa que correspon als ajuntaments inspeccionar, controlar i sancionar en matèria de contaminació acústica les activitats. Aquest mateix decret concreta alguns aspectes tècnics i estableix el marc de treball per la gestió ambiental del soroll, i estableix les directrius per la redacció d'ordenances municipals.

Segons l'Ordenança municipal tots els ciutadans i les ciutadanes tenen l'obligació de respectar el descans dels veïns i veïnes i d'evitar la producció de sorolls que alterin la convivència normal, independentment de l'hora del dia. L'Administració ha de fer campanyes divulgatives perquè la ciutadania prengui consciència de l'afectació directa que provoca el soroll en la salut de les persones i en la convivència, però també cal que els ciutadans facin un canvi d'hàbits per aconseguir que els sorolls es mantinguin dins dels límits establerts i facin possible una convivència pacífica. L'educació ambiental a les escoles, però també a casa, és necessària i pot contribuir a una millora d'aquesta situació. A banda d'aquestes campanyes divulgatives i de l'educació escolar, l'Administració ha de fer complir les ordenances de les quals s'ha dotat. Pel que fa a les molèsties per sorolls, l'Ordenança preveu que els veïns han d'evitar molestar els altres veïns amb sorolls innecessaris, com ara amb tancaments de porta bruscs, crits, música molt alta, lladrucs de gossos, celebració de festes, funcionament d'electrodomèstics sorollosos o altres conduc-

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

tes similars. Entre les 21 hores de la nit i les 8 hores del matí següent no és permès l'ús d'aparells domèstics sorollosos, instruments musicals, cants, reparacions de materials o canvi de mobles o qualsevol altra activitat que pugui pertorbar el descans aliè. Amb la finalitat de preservar la convivència pacífica i les relacions futures de veïnatge, el respecte i la tolerància mútua, s'oferirà a les parts en conflicte la possibilitat d'acollir-se a un procés de mediació a través del Servei de Mediació Comunitària municipal, a fi que resolguin les seves diferències mitjançant acords i solucions satisfactòries per a totes les parts.

Tant la Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica, com la Llei 34/2007 de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, atorguen al municipi la inspecció i control, i, si és procedent, l'adopció de mesures per garantir el compliment dels límits establerts a la normativa.

Els ajuntaments tenen competència en la inspecció, el control i la sanció de les activitats, incloses les derivades de les relacions de veïnatge, les dels vehicles de motor, el control de les vies urbanes, l'autorització del treball nocturn i l'elaboració i aprovació dels mapes de capacitat acústica.

En matèria de drets i deures en relació al medi ambient, totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. També tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació. En definitiva: el dret a viure sense sorolls.

A Sabadell, segons el darrer Mapa estratègic de Soroll, elaborat conjuntament per l'Ajuntament de Sabadell i la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), unes 65.000 persones estan exposades a més de 65 decibels diürns de forma continuada, fet que suposa una afectació per la salut de la ciutadania de diferents tipus i graus.

A continuació s'engloben els expedients treballats a la sindicatura durant el 2019 i relatius a la contaminació acústica, amb l'origen en les relacions de veïnatge; derivats d'establiments de concurrència pública; a causa d'actes realitzats a la via pública; i finalment, derivats de la recollida selectiva de residus.

1.1. Sorolls derivats de les relacions de veïnatge

El gruix més important de queixes que ha rebut l'Oficina de la Síndica produïdes per sorolls en l'àmbit de les relacions de veïnatge, durant el 2019, són les causades pels gossos. La problemàtica denunciada sol ser sempre la mateixa, i consisteix en les molèsties que causen els lladrucs dels gossos.

Pel que fa a les denúncies relacionades amb els gossos, l'ordenança municipal estableix que les persones posseïdores d'animals estan obligades a adoptar les mesures necessàries per no generar molèsties al veïnat derivades del manteniment i l'allotjament dels animals, tant si es troben a l'interior de l'habitatge, com si estan en terrasses, terrats, galeries, balcons, patis o similars, en tot horari, diürn i nocturn. En concret la queixa 220/2019 posava de manifest uns fets que la sindicatura ja va tramitar l'any 2012. A data de tancament d'aquesta memòria, resta pendent de rebre l'informe municipal.

La Síndica va resoldre un expedient del 2018 (112/2018), relatiu a aquesta problemàtica, on els afectats es queixaven dels lladrucs provinents de l'animal de companyia d'un veï de la seva escala, que no els permetia descansar ni de nit ni de dia. De l'informe tècnic analitzat es derivava que la policia va poder constatar les molèsties. L'Ajuntament tenia constància dels fets i en el mateix informe, el servei de Salut oferiria una mediació, donat que consideraven que es tractava "d'un tema entre privats". La Síndica considera que el Servei de mediació podria ser el facilitador en el conflicte, però en tot cas, existeix una ordenança de sorolls que cal fer complir. L'ordenança de sorolls preveu en el seu article 20 que els propietaris d'animals han d'evitar que aquests pertorbin la vida dels veïns amb crits, cants, sons o qualsevol altre tipus de soroll, tant si es troben a l'interior de l'habitatge com a terrasses o patis interiors i, en especial, des de les 21:00 h fins les 8:00 h del matí. Alhora en l'informe tècnic no es detallava, malgrat haver-se demanat explícitament per part de la Sindicatura, que s'haguessin acomplert les disposicions de la normativa municipal de la tinença, el benestar i la protecció dels animals de Sabadell. No es va informar si s'havia comprovat l'estat de l'animal, la seva identificació, les condicions mínimes de manteniment de l'animal, si estava o no xipat i censat, etc. Per tant, la Síndica va resoldre amb greuge, ja que, des de l'Ajuntament, no s'havia actuat degudament per tal de fer complir la normativa de tinença d'animals i, per tant,

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

per vetllar pel benestar de l'animal. Finalment va recomanar que s'esbrinés si persistien les molèsties en el veïnatge, en quin estat de bebestar es trobava l'animal i, s'utilitzessin les mesures que preveu la llei per fer complir les normatives de soroll i tinència d'animals. Cal dir que a data de tancament d'aquest informe, la sindicatura no ha rebut resposta a la recomanació.

1.2. Sorolls derivats de les activitats de bars, locals d'oci, festes i empreses

Totes les activitats estan sotmeses a l'obligació genèrica d'evitar les molèsties i els efectes negatius a l'entorn, i els ajuntaments han d'intervenir per garantir-ho. L'Administració, per tant, s'ha d'assegurar que es compleixen les condicions per a les quals es va atorgar la llicència, i també dels horaris d'obertura i de tancament d'aquells establiments que puguin causar molèsties als veïns i veïnes. L'Ajuntament de Sabadell ha de garantir aquests drets, així com els drets dels propietaris dels establiments a desenvolupar les seves activitats, dins els paràmetres legalment establerts i respectant sempre el descans dels veïns.

Els casos supervisats per establiments de concurrència pública que causen sorolls han estat sis durant el 2019: cinc per establiments de bar-restaurant i un sisè per les presumptes molèsties que causa una empresa.

Un dels que s'ha resolt, provenia d'una queixa de l'any 2017 (exp 98/2017) on una família denunciava les molèsties per sorolls que els provocaven els clients d'un bar-restaurant quan entraven i sortien de l'establiment. Es tracta d'un establiment, la configuració del qual, permet alhora, que els vehicles estacionin en un pati interior davanter, el que generava també molèsties als denunciants perquè els impedia entrar el cotxe al seu pàrquing. En aquest expedient la Síndica va considerar que no hi havia greuge per part municipal ja que van quedar acreditats diferents extrems. En primer lloc, la utilització que fan els propietaris del pati central -com a zona de càrrega i descàrrega- està autoritzat per llicència, el que els permet que els clients i clientes hi entrin i surtin, entre les 07:00 h i les 22:00h. La Síndica considera que les molèsties que aquestes entrades i sortides de vehicles provoquen, poden dificultar entrar i/o sortir de forma instantània al seu garatge però es tracta de simples col·lapses puntuals. Del que

es despenia de l'expedient consta que l'Ajuntament s'ha personat al lloc dels fets sempre que ha estat requerit pel tema dels sorolls –com ho demostren les intervencions registrades de la Policia Municipal-, cosa que constata que no hi ha hagut inactivitat o manca de resposta per la part municipal. Quan els agents s'han desplaçat al lloc dels fets, l'Ordenança de sorolls es complia, i en el cas que hi hagués alguna activitat susceptible d'ocasionar molèsties, ha finalitzat en aquell moment, o abans que la Policia municipal arribés al lloc. I no existeix cap informe policial que conclouï l'incompliment de l'horari, una sobreocupació en les taules de la terrassa, o uns nivells de soroll que sobrepassin els límits establerts. Alhora, no consten queixes d'altres veïns o veïnes pels fets que s'esmenten. La Síndica valora positivament els serveis de mediació de veïnatge que han impulsat molts ajuntaments per intentar solucionar de forma pacífica les controvèrsies que puguin sorgir derivades d'aquest tipus de relacions. Després d'avaluar el problema, la Síndica va considerar que l'actuació municipal s'havia ajustat a dret però va recomanar que el dret dels veïns i veïnes al descans i a viure sense sorolls excessius i molèsties intolerables ha de ser l'eix conductor de les polítiques públiques i de les actuacions de les administracions en l'àmbit de l'oci; per tant, va recomanar que es faci un control rigorós del compliment de l'ordenança, a de soroll, pel que fa a les terrasses de restauració; que es vetlli perquè la policia local dugui a terme una actuació decidida davant les queixes veïnals que situacions de molèsties per sorolls o incivisme; i que s'utilitzi el recurs a la mediació veïnal com a possible opció una solució que posi fi de manera consensuada a situacions d'aquest tipus.

L'Oficina de la Síndica té pendent de resoldre –per manca d'informe municipal- a data de tancament d'aquesta memòria, tres expedients (142/2019 -175/2019- 177/2019), per molèsties generades per establiments de bar. Les tres denúncies comparteixen una presumpta inactivitat municipal per fer front als sorolls que pateixen els veïns i veïnes, però també posen de manifest altres conductes, susceptibles d'incompliment normatiu. En una, la presumpta sobreocupació de l'espai públic per excés de taules i cadires, i per unes obres d'arranjament de la vorera perquè l'establiment quedés a nivell amb la plaça existent; en l'altra, també s'evidenciaven les molèsties que causen les persones quan surten de l'establiment a altes hores de la nit, la brutícia que s'acumula pels voltants de l'establiment i el deteriorament del mobiliari urbà

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

que fan; i finalment, la darrera queixa, a banda dels sorolls del propi establiment, també denunciava la manca d'insonorització del propi local i la contaminació per fums.

També hi ha pendent d'informe municipal una queixa (48/2019) presentada per una comunitat de propietaris que denunciaven les molèsties provinents del local de la planta baixa d'un edifici, destinat al lloguer per la celebració de festes. En la reclamació, manifestaven que ja s'havien queixat a l'Ajuntament però que la situació no havia canviat i continuaven patint sorolls, molèsties i suportant actituds incíviques dels usuaris del local, que afectaven greument a la seva salut i al dret a viure tranquils. En data 12/04/2019 la Síndica va sol·licitar informe a l'Ajuntament, el qual a data de tancament d'aquest informe, encara resta pendent.

En data 8 d'octubre de 2019, un veí va plantejar una queixa (166/2019) a l'Oficina de la Síndica que posava de manifest els sorolls que patia, tant ell com la resta de veïns, a conseqüència dels sorolls que produeix una empresa dedicada a la fabricació i comerç d'accessoris per la indústria de l'automòbil. A data de tancament d'aquesta memòria, l'Ajuntament encara no ha lliurat l'informe tècnic sobre el cas a la sindicatura.

Finalment, la Síndica va resoldre 4 expedients amb greuge, que es van solucionar durant la seva intervenció. Es tracta de dues queixes provinents de l'exercici 2018 i dues del 2019 (49 i 65 / 2018 i 72 i 73 / 2019) de veïns i veïnes que van posar de manifest les molèsties que els causava el mateix establiment de bar. Durant el 2018, l'Ajuntament va informar a la sindicatura que no tenien constància de les molèsties per sorolls produïdes per l'activitat d'aquest establiment, no obstant, es va requerir el control periòdic per tal de verificar el funcionament normal i adequat del local. En data octubre de 2018 es va presentar un control periòdic pel titular de l'activitat amb resultat desfavorable perquè no s'havien esmenat les incidències detectades a l'acta de control periòdic efectuada pel tècnic municipal. Aquest fet va derivar en un trasllat de l'expedient a Disciplina d'activitats i, quan la resolució va ser ferma, es va incoar el procediment escaient, el qual va derivar en una ordre de clausura i posterior precinte de l'activitat. Per tant, novament, la intervenció de la Síndica va accelerar el processos i va posar en alerta a l'Ajuntament, permetent la solució de la problemàtica que patien els veïns i veïnes.

1.3. Sorolls derivats d'actes a la via pública.

Durant el 2019 la Síndica ha rebut queixes referides a les molèsties acústiques provocades per celebracions de concerts a l'espai públic, habitualment en horari nocturn, amb motiu de la festa major o diferents esdeveniments lúdics organitzats des de l'Ajuntament o des de la iniciativa privada.

S'ha tramitat la queixa d'una veïna pels actes que es realitzen periòdicament a la Plaça Doctor Robert, fet que, segons manifesta, li provoca no poder duu a terme una vida normal dins del seu habitatge a causa dels sorolls –bàsicament- de concerts que se celebren moltes tardes i nits en aquell emplaçament. A data de tancament de la memòria, l'expedient estava pendent de resoldre per manca d'informe municipal (exp 123/2019). En aquest mateix estat es troba el segon expedient per sorolls derivats d'una actuació municipal. Es tracta, en aquest cas, de la queixa d'una associació de veïns i veïnes de la zona de l'Eix Macià, que posava de manifest que durant la Festa Major de la ciutat, es concentren en aquesta zona les principals activitats de la nit (fira, barraques i concerts) el que els provoca greus molèsties per sorolls durant aquells dies (exp 15/2019). En ambdós casos s'ha preguntat a l'Ajuntament, entre d'altres, sobre la possibilitat que els actes siguin itinerants per la ciutat o en espais alternatius, i també si es col·loquen limitadors de decibels en concerts, com es fa en espais privats. En tot cas, es tracta d'expedients on caldrà 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 vulneren els drets de les persones que hi viuen a prop.

Finalment, ressaltar que la Síndica va resoldre en tràmit una queixa oberta, que hi havia pendent des del 2016, on una veïna denunciava els sorolls constants que patia de dilluns a divendres pel funcionament d'una escola que havia iniciat un projecte impulsat per l'Ajuntament, "El pati el carrer". El projecte no va reeixir, per la qual cosa, el problema dels sorolls va desaparèixer.

1.4. Derivada de la recollida selectiva d'escombraries

Durant el 2019 la Síndica també va rebre queixes relatives a les molèsties de soroll generades per la recollida d'escombraries que es duen durant l'horari nocturn als diferents carrers de

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

la ciutat. Un dels expedients (147/2019) el va presentar un ciutadà que pateix una malaltia greu i pateix molèsties greus a causa del soroll que provoca la recollida selectiva de cada fracció de brossa en diferents moments de la setmana, per la configuració del carrer on viu, que fa que el soroll es percebi d'una forma més intensa. La Sindicatura està a l'espera de rebre el corresponent informe, per determinar si l'actuació municipal s'ajusta a una bona administració, no obstant, paral·lelament la Síndica, va gestionar l'expedient de forma que amb la seva intervenció s'ha millorat la situació i els camions passen a fer la recollida, a partir de les 7:00 del matí, com s'havia fet anteriorment.

1.5. Contaminació per fums

Malgrat que el gruix més important de queixes per contaminació, es deuen al sorolls, no es poden obviar les queixes que rep la Síndica per altre tipus de contaminació. En concret, destaquen dues queixes per contaminació per fums i olors generats per extractors domèstics. Un d'ells (151/2019), es va resoldre sense greuge atès que en l'informe tècnic emès l'abril del 2019 ja establia que no hi havia infracció urbanística i que es complia amb la normativa vigent, el que ja s'havia confirmat en una inspecció anterior feta el desembre del 2018, per tant, la Síndica va desestimar la queixa perquè l'actuació municipal es va encaminar tot moment a comprovar si es complia amb la normativa, i es va comprovar que la sortida de fums era correcte. L'altre queixa (29/2019) que està pendent de resoldre per manca d'informe municipal, també posava de manifest les molèsties pels fums d'un extractor de la cuina d'un veí.

2. CONDUCTES INCÍVIQUES

2.1. En les relacions de veïnatge

En el cas de les relacions de veïnatge, la solució és certament complicada, atès que, si bé és cert que es tracta de relacions que entren dins l'àmbit privat, les administracions també tenen el seu marge d'intervenció, en concret, fer complir les ordenances de convivència i de civisme que corresponguin. Certament els casos de molèsties provinents d'animals de companyia podien haver-se tractat en aquest apartat, però donat que la queixa principal referida als gossos era motivada pels sorolls, s'ha considerat tractar-los en l'anterior.

Els membres de la policia local són els primers a poder comprovar in situ les molèsties denunciades i són els que tenen per missió garantir el compliment de les ordenances que emparen el dret al descans dels veïns. Però el problema rau en el fet que quan la policia local acudeix al domicili de la persona denunciada, pot ser que les molèsties hagin cessat o, bé si són sorolls, se sentin de forma intermitent. En aquest context la Síndica entén que s'ha de dotar de més eines i recursos per fer front a aquests problemes de convivència, i és en aquest sentit que cal intensificar l'activitat municipal de prevenció, a fi que aquests tipus de comportaments incívics siguin els mínims i esdevinguin residuals. Es tractaria d'impulsar activitats preventives enfront de les actuacions reactives actuals.

Un expedient il·lustratiu és la queixa 141/2019, on la ciutadana també es queixava pels lladrucs d'un gos veí, però insistia principalment en les molèsties que els propietaris de l'animal li causaven al seu habitatge. La persona, que vivia als baixos de l'edifici, exposava que, diàriament, li queien boles de menjar dels gossos a la seva terrassa; i que havien construït un desaigua il·legal que evocava les aigües brutes a casa seva, embrutant i mullant el seu pati. A data de tancament de la memòria, la Sindicatura no ha rebut l'informe tècnic per part de l'Ajuntament.

En un altre expedient (160/2019) -que també està pendent d'informe municipal-, les molèsties es derivaven de les persones que viuen en una casa ocupada des de fa anys i tenen comportaments violents i incívics. Especialment la denunciada volia deixar palesa la sensació de desprotecció i inseguretats a causa de les baralles que es produeixen, tant dins com fóra de l'immoble; i, fins hi tot, posar de manifest que van presenciar una agressió amb arma blanca. També denunciava que els ocupants tenen un gos de raça potencialment perillós, que s'ha escapat més d'una vegada, posant en risc a les persones; i, alhora, que tenen la llum punxada de la xarxa elèctrica, fet que pot provocar incendis i perill.

Per tancar aquest capítol de la convivència i les relacions de veïnatge, la Síndica vol destacar una resolució que va emetre, com a exemple de la problemàtica que viuen algunes persones i els efectes de la inactivitat municipal, o sovint, de l'activitat insuficient. Es tracta d'una ciutadana que des del 2015 ha presentat múltiples queixes a l'Ajuntament pels pro-

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

blesmes que pateix a causa del comportament d'alguns veïns i veïnes (sorolls, excrements de gossos pel carrer; vehicles estacionats damunt vorera que li impedeixen entrar i sortir de casa seva amb normalitat; barbacoes a la via pública; crits, insults i amenaces; i nens/nenes que juguen a pilota contra la seva façana). Quan el cas va arribar a la Sindicatura la policia municipal havia intervingut en diverses ocasions en la problemàtica plantejada: hi havia 12 denúncies pels actes incívics en general des del 2016 a l'actualitat, la Policia municipal havia obert 4 expedients des de l'any 2015 i s'havia derivat a la persona al servei de Mediació; també havia aixecat actes d'intervenció amb gossos que s'han derivat al Departament de Salut, però la Policia no mantenia un seguiment del lloc ja que no s'havien observat un número de trucades o queixes rellevants durant els últims anys. El servei de mediació va intervenir per derivació el 09/5/2017, i va donar per finalitzat el procés de mediació perquè els veïns no es van presentar al procés. La Síndica considera vital el "dret a la ciutat", entès com el dret a disposar d'un espai públic on els diversos usos ciutadans hi tinguin cabuda de manera equilibrada, però donant prioritat als drets de les persones a viure amb les mínimes molèsties possibles.

En aquest cas en concret, quan s'ha requerit la intervenció municipal, els agents de Policia s'han personat al lloc dels fets; no obstant això, el problema rau -en aquests casos- en les represàlies que després ha de patir la veïna denunciant posant en risc la seva integritat; i, que les actituds incíviques reapareixen al cap de poc temps. Per això caldria establir un sistema de gestió d'aquests conflictes de convivència de forma més global, amb intervenció de tots els agents implicats que puguin aportar solucions al conflicte.

La Síndica va considerar que hi havia greuge i va recomanar a l'Ajuntament: a) Que es doti d'una ordenança com a expressió de la responsabilitat que té l'administració en la garantia dels drets de la ciutadania, per garantir els seus drets i una convivència cohesionada, establint unes normes d'ús que contribueixin al veïnatge respectuós i democràtic; b) Que es creï una Unitat de Convivència i Civisme que tingui com a objectiu fomentar i promoure els valors i les actituds cíviques entre tota la ciutadania, així com responsabilitzar-la en el manteniment de la convivència per tal d'incrementar el respecte a l'entorn urbà i el compromís amb el compliment de les normes cíviques i de bon veïnatge; c) Que es doti d'e-

nes per tal de facilitar la gestió de la convivència cívica, que puguin ésser útils per als agents cívics, la policia, mediadors comunitaris i totes les persones implicades en la millora de la convivència; d) Que s'estudii la viabilitat de col·locar pilones en algun punt de les voreres del que els vehicles hi estacionin; o que es reforci la senyalització viària existent; e) Que hi hagi una unitat de policia de proximitat, de caràcter preventiu i amb presència a tots els barris; i, f) Que es desenvolupin polítiques de foment de la convivència i el civisme consistents en la realització de campanyes divulgatives, publicitàries o informatives.

2.2. En l'espai públic

L'espai públic és un espai de trobada i de convivència, en el qual conflueixen l'esfera privada i pública de les persones, i per la qual cosa caldrà fer un judici de ponderació de drets entre les llibertats individuals de la persona com a subjecte autònom i els drets que vetllen per la bona convivència social, tot garantint la pau i l'ordre públic.

Els drets fonamentals són importants per a l'anàlisi jurídica de l'espai públic, en primer lloc, perquè és on aquests es materialitzen, acompanyen a la persona per ser inalienables i inviolables, però també perquè la seva finalitat i el seu límit està en el bé comú, que considerem un dels elements que ha de subsistir en aquest espai comú, obert, visible i manifest a tots, que anomenem "Espai públic".

L'ordenança estableix també que els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a comportar-se lliurement a la via pública i als espais públics del municipi i a ésser respectats en la seva llibertat. Aquest dret queda limitat per les disposicions sobre l'ús dels béns públics i pel deure de respectar les altres persones i els béns privats.

Pel que fa als espais públics, la normativa contempla que no es poden fer barbacoes, sense llicència expressa, dins de les àrees recreatives expressament autoritzades. A les vies o espais públics els animals de companyia hauran d'anar lligats mitjançant un collar o arnès i una corretja o cadena i hauran de dur també una placa d'identificació que permeti la localització del titular. Pel que fa referència a les deposicions i miccions, les persones propietàries o posseïdores dels animals domèstics han d'evitar en tot moment que aquests causin

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

danys o embrutin els espais públics, carrers i/o les façanes dels edificis. En especial, s'han de complir les conductes següents:

a) Resta prohibit deixar les deposicions fecals dels gossos i altres animals a les vies públiques, o a qualsevol lloc destinat al trànsit de vianants i especialment en els parcs infantils o jardins d'ús per part dels infants i zones d'esbarjo.

b) S'hauran de recollir les deposicions immediatament, prioritàriament amb sistemes impermeables i estancs, i col·locar-les de manera higiènicament acceptable dins les bosses adients i als contenidors o dipòsits d'escombraries.

c) Estan prohibides les miccions a les façanes dels edificis, al mobiliari urbà i les rodes dels vehicles.

d) S'ha de procedir immediatament a la neteja dels elements afectats.

I en cas d'incompliment del que disposa l'apartat anterior, els agents de l'autoritat municipal poden requerir a la persona propietària o posseïdora de l'animal domèstic per a que procedeixi a la neteja del elements afectats.

La Síndica considera que l'actuació municipal sobre aquesta qüestió és insuficient, ja que són continuades les queixes que es reben per aquesta problemàtica en diferents punts de la ciutat. L'última, l'expedient 129/2019 on un ciutadà posava de manifest que l'any 2016 va presentar una instància a l'Ajuntament, manifestant que al barri de Can Rull -on viu- està ple d'excrements de gos; la qual va ser contestada amb un model genèric de resposta. Al 2018, va tornar a presentar queixa pels mateixos fets, de la qual -i segons manifesta-, encara està pendent de resposta.

El tema dels excrements dels gossos, és una queixa generalitzada a tota la ciutat. Si bé és cert que la ciutadania no presenta una queixa per aquest fet, acostuma a denunciar-se en la majoria de casos relatius a la neteja i els residus de la ciutat.

Finalment, nombrosos veïns d'una plaça del Barri de Cova-donga, van presentar queixes (184/2019 i 197-207/2019) aduint els problemes d'incivisme que pateixen, a conseqüèn-

cia d'un grup de joves que s'instal·len diàriament en aquesta plaça. En totes les queixes, el denominador comú eren els soroll -crits i música-; l'estat en que queda la plaça amb ampelles d'alcohol i llaunes de beguda; el mobiliari de la plaça que queda malmès, i el fet que les famílies amb canalla no podien accedir al parc infantil, ocupat per aquests joves. Els veïns i veïnes van posar de manifest a la Síndica que han intentat en reiterades ocasions parlar amb els joves però que aquests s'hi encaren i la situació no millora. La Policia Municipal és coneixedora dels fets perquè se'ls ha requerit en nombroses ocasions, segons manifestacions dels propis veïns i veïnes, tot i que no sempre que se'ls ha avisat s'hi han personat. La Síndica no ha rebut resposta municipal -a data de tancament d'aquest informe-, però ha advertit a les autoritats municipals de la necessitat d'una ràpida intervenció a fi d'evitar la radicalització de la situació que porti a l'enfrontament els veïnat i els/les adolescents, que ocupen diàriament la plaça.

3. OBRES

Una altra de les fonts que afecten a la convivència a la ciutat són les obres, tant públiques com privades. En aquest cas, les ordenances municipals i les ordenances de protecció contra la contaminació acústica o de convivència ciutadana estableixen els horaris dins dels quals les obres es poden executar. L'Administració ha de garantir als particulars que aquests tipus d'obres s'executin dins dels horaris que estableixen les ordenances municipals, les quals, ja siguin les de protecció contra la contaminació acústica o les de convivència ciutadana, han de garantir el descans dels veïns i veïnes. D'aquesta manera, encara que siguin obres privades, han de tenir present l'horari laboral. Al igual que totes les autoritzacions administratives d'ús privatiu de l'espai públic s'han d'harmonitzar amb el deure de l'Administració de garantir totes les condicions tècniques d'accessibilitat vigents a Catalunya.

Hi ha nombroses queixes que versen sobre aquesta problemàtica, i durant aquest 2019, la Sindicatura ha obert dos expedients que, a data de tancament d'aquesta memòria, estan pendents de resoldre, per manca d'informe municipal.

En l'expedient 179/2019 el ciutadà denunciava que el dia 30/10/19 li havien notificat des del Servei d'Espai Públic de l'Ajuntament, que l'endemà es produiria el tancament al



4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.1 CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

trànsit rodat, del carrer on ell hi té la seva empresa, a causa d'unes obres a l'Institut proper al negoci. La poca previsió amb què va ser advertit i la necessitat del tancament total de la via, van generar uns perjudicis econòmics a l'afectat, perquè l'activitat de la seva empresa va quedar interrompuda des de les 8:00 a les 17:30 hores.

I en altre expedient 167/2019, la ciutadana manifesta que davant de casa seva estant construint una promoció d'habitatges (Illa Creu Alta) i l'obra està perjudicant la salut i la qualitat de vida de tots els veïns i veïnes. Manifesta que pateixen moltes molèsties per sorolls, contaminació per gasoil, pols i fums, alhora que temen que es tornin a produir les petites explosions que han succeït darrerament, o que aquestes vagin a més. L'epicentre de les actuacions de la Síndica són sempre les persones, però en aquest capítol s'hi aglutinen aquelles queixes, que per la seva naturalesa, posen en evidència la vulnerabilitat dels drets humans a la ciutat de la forma més flagrant, perquè afecten a drets bàsics de la ciutadania que, en molts casos, no queden garantits per l'administració pública.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

La Síndica, sota el títol “ciutadania i entitats socials”, ha volgut englobar aquelles queixes que afecten als col·lectius més vulnerables o vulnerabilitzats, ja que, el fet de pertànyer-hi, implica sovint que s'agreguin determinades situacions de desprotecció i vulnerabilitat.

Hi ha un primer bloc que afecta transversalment a la ciutadania, on es tracta la problemàtica des de la perspectiva dels drets econòmics, socials i culturals, que també són drets humans, com el dret a l'habitatge, al treball, al salari digne, a la salut i a l'educació. I un segon bloc, abordat des de la perspectiva subjectiva i de la tutela efectiva d'aquests drets als col·lectius més vulnerables, on es desgranen els expedients més significatius dels sectors socials més sensibles, com els joves, la gent gran, els immigrants i les persones en situació de risc.

1. HABITATGE

La problemàtica de l'accés a l'habitatge s'ha convertit en els darrers anys en un problema estructural de la societat. El fort increment dels preus, tant de compra com de lloguer, unit a una política d'habitatge ineficient, ha provocat que l'accés a un habitatge sigui un dels principals problemes per a diferents col·lectius de la societat, però sobretot per a aquells més desafavorits.

El dret a un habitatge adequat malgrat ser un dret social de referència no és un dret garantit jurídicament i individualment a tothom. Tenir una llar permet protegir-se de la intempèrie, actuar amb intimitat, poder tenir una família, cuinar i dutxar-se, estudiar, cuidar-se la salut... És al voltant de l'habitatge que es configuren molts altres drets i que es pot viure amb dignitat i dur a terme un projecte de vida autònom per al lliure desenvolupament de la personalitat. Es tracta, malgrat això, d'un dret que ha patit greus vulneracions i caldria, a fi de garantir-lo, que els poder públics tinguessin una borsa patrimonial equivalent a les necessitats i assignar el recurs adients a cada persona que ho necessités.

Els infants són un dels col·lectius més afectats per aquesta problemàtica, ja que, a banda de les dificultats que els comporta la pèrdua de casa seva, han d'afrontar un estrès emocional que vulnera l'interès superior de l'infant així com el seu dret de ser nens i nenes. La Convenció de Drets dels

Infants de 1989 estableix que els estats han de prendre les mesures apropiades per assegurar als infants una vida digna, principalment pel que fa a la nutrició, el vestit i l'habitatge. Hem de tenir en compte que l'habitatge no és només un lloc on resguardar-se del fred o de la pluja. L'habitatge és la casa on les persones i les famílies desenvolupen la seva vida. Fer fora algú de casa seva suposa fer-li perdre la intimitat familiar i el seu entorn social. Per a un infant suposa també perdre les seves arrels socials, ja que la seva experiència del món se situa on viu. El risc que pateixen els infants en perdre la seva casa amb “tot” el que això comporta és greu. Perdre la seguretat i la confiança en el seu entorn més proper els pot marcar negativament per sempre. La Convenció de Drets dels Infants, ja citada, en el seu article 3 estableix que, en totes les actuacions fetes per les institucions públiques o privades que afectin un infant, s'haurà de tenir en compte el seu interès superior. No hi ha dubte que en un desnonament que afecta uns infants no s'ha respectat el seu benestar. Aquí pot entrar en col·lisió el dret de la propietat i el dret que té tota persona a un habitatge digne. Però, arribat el cas, haurem d'afegir el respecte a l'interès superior de l'infant. Aquest és un dret dels infants, però també és una obligació dels adults individualment i de la societat col·lectivament. Tots tenim l'obligació de protegir la infància de qualsevol risc i de procurar que tingui tots aquells elements que li permetin desenvolupar-se amb normalitat.

Parlar de l'habitatge a finals del 2019, vol dir parlar Decret 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge, que dona la possibilitat a moltes famílies en situació de vulnerabilitat econòmica a que puguin gaudir d'un lloguer social. Es regula la renovació obligatòria dels contractes de lloguer social quan, finalitzada la seva durada màxima, els ocupants es trobin encara dins els paràmetres legals d'exclusió residencial. Es fa extensiva l'obligació de fer una proposta de lloguer social abans d'interposar una demanda judicial amb relació a qualsevol acció executiva derivada de la reclamació d'un deute hipotecari i altres demandes de desnonament per venciment de la durada màxima del títol que legitima l'ocupació o per la manca d'aquest títol en circumstàncies determinades. I en relació amb l'allotjament de persones afectades per situacions d'emergència social, es regula l'adjudicació provisional d'allotjament als afectats, que es podrà fer en allotjaments dotacionals o, si l'Administració no es disposa, en habitatges gestionats per les administra-



4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

cions públiques. La Síndica celebra que, amb aquest seguit de mesures, més d'altres que es contemplen en el Decret Llei de la Generalitat de Catalunya, es podran aturar molt desnonaments de llars que porten tants anys patint la violència immobiliària, assegurant el dret de les famílies ocupants d'un habitatge propietat d'un gran tenidor, a rebre una proposta de lloguer social.

Des d'aquí, la Síndica vol reivindicar el Pla local de l'habitatge de Sabadell PLH (2019 – 2024, horitzó 2030) presentat avui fa un any aproximadament, i que posa damunt la taula unes bases per assolir uns objectius necessaris per garantir aquest dret bàsic. Es tracta d'un pla ambiciós que va mostrar una realitat molt dura, amb dades com: el preu mitjà del lloguer de 880€/mes, un preu que no pot assumir una gran part de la població; o que hi havia quasi 10.000 pisos buits a la ciutat dels 88.600 que componen el parc genèric de la ciutat. El PLH es fixa els objectius de garantir el dret a l'habitatge; prioritzar la seva funció social; i dotar de recursos a l'administració, però després de l'aprovació del Pla, i sense disposar d'una avaluació sobre el nivell de compliment d'aquest any, no es constaten millores per donar resposta a les dificultats d'accés a un habitatge digne, i en condicions, per atendre les necessitats dels col·lectius més desfavorits.

La majoria de queixes de la ciutadania que s'ha adreçat a la Sindicatura són per l'espera en l'assignació d'un habitatge d'emergència. La Síndica és coneixedora de la tasca que es duu a terme per part de la Taula d'emergència social per donar resposta a les situacions de pèrdua d'habitatge i del volum que es tramita, i el problema de dèficit habitacional que viu la ciutat. De la anàlisi de l'Estat dels expedients i Resolucions de la mesa de valoració de data 12-12-2019, es desprèn que, malgrat que hi ha molts expedients valorats positivament en espera d'assignació d'habitatge, mensualment només hi ha disponibles 1 o 2 habitatges, el que evidencia, per una banda, el dèficit que viu la ciutat, però per l'altra, l'impacte que aquest fet té en les persones, ja que hi ha famílies que se'ls reconeix el dret a un habitatge, però aquest no es materialitza efectivament per manca d'immobles. I, en alguns casos, després d'haver aconseguit el dret d'adjudicació d'un habitatge, aquest dret caduca perquè no s'acaba donant l'habitatge efectiva a la ciutadania. Per tant, l'Ajuntament està condicionant un dret tant bàsic com

l'habitatge a l'existència de pressupost. I, per l'altra banda, implica que la persona ha de presentar novament tota la documentació, i tornar a començar el períple per tornar a sol·licitar un habitatge d'emergència social i aconseguir, en cas que se li torni a adjudicar, l'ocupació efectiva d'un pis.

Com cada any, la ciutadania presenta queixes pels problemes de convivència arran de l'ocupació dels habitatges als habitatges veïns, i que manifesten sentir-se desemparades tant per les persones propietàries, que no actuen, com pels serveis municipals, que no tenen competències ni eines per intervenir. En el Capítol I d'aquest informe hi ha expedients il·lustratius que mostren aquesta problemàtica, atès que, en definitiva són problemes de convivència, però es volen tractar aquí també perquè tenen una relació directa amb la manca d'habitatges. En concret, l'expedient 160/2019 també ha posat en evidència el problema de les màfies i el rellloguer de cases ocupades. El tractament de les ocupacions requereix actuacions des d'habitatge per possibilitar que les persones que estan ocupant per necessitat puguin tenir una solució habitacional digna, i des de la seguretat, per combatre les màfies que proliferen en determinats barris de la ciutat. Per tant, cal actuar de manera diferenciada davant les distintes situacions: ocupacions que generen molèsties a la comunitat, ocupacions com a resultat d'estafa, o ocupacions amb presència de màfies.

Finalment, la Síndica ha rebut queixes de persones que viuen en règim d'arrendament a la ciutat i veuen amb preocupació que no poden assumir, amb els seus ingressos, els nous preus quan han de renovar el contracte de lloguer. La Síndica és conscient que cal una intervenció a nivell supramunicipal, per això ha manifestat en moltes ocasions la necessitat que, des dels ens locals, i per tant des de l'Ajuntament, es reclami un canvi normatiu a nivell estatal i autonòmic orientat a protegir les persones arrendatàries i limitar els efectes dels augments dels lloguers (161/2019).

La Síndica, per contra ha considerat la inexistència de greuge (144/2019), en un expedient on la persona va presentar una instància manifestant la seva preocupació perquè necessitava un pis de protecció oficial atès que se li acabava el contracte de lloguer a finals del 2019 i no podia seguir fent front als nous preus. Després de demanar informació al Departament corresponent, es va concloure que es tractava

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

d'un cas de no acceptació d'habitatge d'una sola habitació. Des del 02/10/2018, per part de Vimusa, se li havia estat oferint un habitatge d'una habitació, primer a la promoció Parc Central, i després, en data 05/07/2019, a la promoció Sol i Padrís, que va rebutjar en ambdues ocasions, perquè segons el reclamant tenia la necessitat de dues habitacions –el què no va quedar acreditat en cap cas-, motiu pel qual la Síndica va considerar l'actuació municipal ajustada a dret i dins els paràmetres d'equitat i bona administració.

2. POBRESA ENERGÈTICA

La Síndica vol posar de manifest la necessitat de combatre la pobresa energètica i evitar agreujar la situació de vulnerabilitat que pateixen les famílies i persones en risc d'exclusió social. L'oficina de la Síndica va atendre durant el 2019, diverses consultes sobre aquesta qüestió, especialment pel què fa referència a les empreses de subministrament elèctric. Per la Síndica, les companyies i les administracions s'haurien de fer responsables de les conseqüències derivades dels impagaments en situacions de pobresa energètica, per la qual cosa caldria impulsar mecanismes de mediació que permetin arribar a un acord sobre el pagament del deute de persones vulnerables, i que aquest, no recaigui, en les persones afectades, perquè això no fa més que dilatar la problemàtica en el temps, alhora que fa que s'agreugi.

Tots els expedients s'han derivat al Síndic de greuges de Catalunya, atès que és la Generalitat qui ha de desplegar la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, perquè és la institució competent per fer pressió i exigir a la Generalitat l'impuls normatiu necessari.

En relació a la pobresa energètica, la Síndica va analitzar (22-23/2019) la informació que s'estava donant a la ciutadania que patia aquesta problemàtica i va resoldre que a nivell municipal, la tramitació del procediment s'ajusta a dret, atès que s'estava informant degudament de les conseqüències d'obtenir el certificat de pobresa energètica. Amb el certificat es protegeix al consumidor que no pugui pagar les factures i s'eviten talls indeguts a les famílies vulnerables però, en qualsevol cas, fins que no hi hagi un canvi normatiu, no s'evita el deute contret. I és precisament aquest últim extrem l'utilitzat per algunes companyies de subministrament

per pressionar a les persones i amenaçar-les amb possibles talls, malgrat la llei no els ho permet. Amb el tríptic informatiu que s'entrega a les persones i l'acompanyament que es fa per part municipal a les persones que sol·liciten el certificat d'emergència, la Síndica va considerar que l'actuació municipal era correcta i s'ajustava als paràmetres d'equitat i bona administració exigible.

3. SENSELLARISME

A Sabadell existeix una Taula de treball per fer seguiment de les persones sense llar que hi ha a la ciutat, formada per entitats del tercer sector que treballen específicament amb persones sense llar, l'Hospital Parc Taulí, SSB de l'Ajuntament i la Síndica de Greuges. El problema del sensellarisme a Sabadell es va dimensionar específicament el mes de maig de 2019 gràcies al treball dirigit per la fundació Arrels de recompte de persones sense llar a la ciutat.

D'aquest treball es va desprendre que, en aquell moment, hi havia 11 persones dormint al carrer a la ciutat. La taula de sensellarisme, però, fa seguiment mensual continuat, amb nom i cognoms de 180 persones, que a l'actualitat viuen al carrer, en caixers automàtics, fàbriques abandonades o infrahabitatges. Malgrat s'han iniciat actuacions pal·liatives del problema, impulsades per les entitats privades que treballen el sensellarisme a la ciutat, Sabadell no disposa dels equipaments ni els plans de treball necessaris per poder atendre correctament aquestes persones fomentant de nou la seva inclusió social.

4. RENDA GARANTIDA DE LA CIUTADANIA

Des del desplegament de la Llei de Renda Garantida de Ciutadania (RGC) el setembre de 2017 s'han anat encenent diverses alarmes en relació a la garantia dels drets de la ciutadania que són objecte de la ILP que va donar origen a l'esmentada llei. En aquest sentit, especialment en el decurs de l'any 2019, les protestes per part de ciutadans, entitats impulsores de la ILP, treballadors socials i altres agents continuen incrementant-se. Aquest malestar va dur a la Síndica, juntament amb la Secretaria tècnica i la Regidoria d'Acció social i habitatge de l'Ajuntament, a elaborar un informe sobre l'impacte de la deficient implementació de la Renda garantida en l'àmbit local, avaluant i posant en evidència la

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

realitat actual del desplegament de la RGC a la ciutat, amb l'objectiu que serveixi de guia pel treball per demanar a la Generalitat de Catalunya la millora de les condicions d'accés, gestió i manteniment de la renda.

Enguany el nombre d'expedients oberts ha estat molt menor, i durant el 2019 no s'ha rebut l'allau de queixes que es van produir al 2018, però hi continua havent persones (30-69-78/2019) que es dirigeixen a l'Oficina de la Síndica perquè se'ls hi ha denegat la prestació i no saben on adreçar-se perquè els ajudin a redactar un recurs d'alçada contra la denegació dels drets a ser-ne perceptor/a. Les queixes són diverses, però es basen, sobretot, en denegacions que els afectats consideren no pertinents, per manca d'informació i desprotecció sobre com recórrer les resolucions de la Generalitat, en informació errònia per part del mateix SOC i en la impossibilitat de practicar el registre de les instàncies que volien presentar a les oficines del SOC de Sabadell.

Com a defensora dels drets de les persones, i davant la inactivitat municipal davant les denegacions, la Síndica va acordar amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Sabadell, que aquells casos que arribessin a l'Oficina de la Síndica, se'n donaria trasllat al torn d'ofici del Col·legi, perquè un advocat pogués examinar l'expedient, determinar la viabilitat del recurs d'alçada i tramitar, si fos necessari i sense cost, el recurs d'alçada corresponent, tot contribuint a fer efectiu el dret de defensa de les persones i famílies en situació de vulnerabilitat.

Finalment, la Síndica vol exposar el cas d'una ciutadana que va presentar una queixa a la sindicatura a causa d'un embargament sobre una prestació de renda garantida. L'Ajuntament en els seu informe estableix que l'embargament efectuat es va fer sobre el saldo existent en un compte corrent, de forma que no és possible comprovar per part de l'ens local l'import del saldo existent al compte ni la procedència, fins que els interessats aporten la documentació acreditativa. L'Ajuntament considera que l'ajut es pot embargar en la quantia que sobrepassi els límits establerts a l'article 607 de la LEC. I com que va comprovar que hi havia un ingrés al compte de /1.801,20.-euros/ procedents d'una prestació econòmica de la renda garantida de ciutadania, va aplicar el límits establerts en la llei, resultant un import embargable és de /385'47.-euros/. La Síndica es va mostrar

contrària a la decisió municipal i va considerar que s'estaven vulnerant els drets de la ciutadana perquè en cap cas la prestatària no percep mensualment els /1.801,2.-euros/ que estableix l'Ajuntament, sinó que aquest import es correspon a la suma dels mesos d'abril, maig, juny, juliol, agost i setembre de l'esmentada renda. La senyora va realitzar la sol·licitud de la RGC al mes d'abril (10/04/2018) i quan li va ser concedida (13/09/2018) li van efectuar un únic pagament que comprenia les quantitats endarrerides. És aquest fet el que segurament va induir a error a l'Ajuntament, i a creure que l'import mensual que percebia la beneficiària de la prestació era d'una quantitat més elevada i superior al salari mínim interprofessional que serveix com a índex de referència per al càlcul de l'import a embargar. Si Però es tracta de prestacions que no excedeixen en cap cas del SMI, fixat pel 2018 en /735,90.-€/ , sinó que estem parlant d'imports que oscil·len entre els /316.-€/ i els /408.-€/ . Per tant, l'embargament és improcedent, ja que l'import que se li reconeix mensualment és de /316.-€/ més la PCAI. El fet que l'ingrés es realitzés en un sol pagament per transferència bancària, 6 mesos després de la seva concessió, no ha d'implicar perjudicis per la beneficiària, ja que durant aquest temps va haver d'afrontar les despeses de d'aliments, llum, gas, aigua, habitatge...etc. L'embargament efectuat desvirtua l'objectiu pel qual va ser concedida la renda, que no és un altre que la d'assegurar els mínims d'una vida digna a les persones i unitats familiars que es troben en situació de pobresa, per tal de promoure la seva autonomia i participació activa en la societat. Cal considerar que l'ingrés al compte corrent de forma extemporània i per un import acumulat de la prestació, és conseqüència de la manca de diligència de l'Administració que la concedeix (Generalitat), i al tractar-se d'una meritació successiva, la quantia final ha de prorratejar-se pel nombre de mesos al que es correspon, a l'hora de determinar si l'import mensual es troba dins els límits legals de l'embargabilitat. Per tot, la Síndica va recomanar a l'Ajuntament que es donessin les instruccions oportunes al Departament de Tresoreria perquè no ordenin més embargaments sobre quantitats dipositades en comptes bancaris de ciutadans i ciutadanes que acreditin documentalment que els únics ingressos del compte provenen de l'acumulació de prestacions públiques, concedides per fer front a les necessitats bàsiques de subsistència, quan l'import total de l'ingrés es correspongui a endarreriments de diferents mensualitats, i la quantitat mensual de la renda no superi el

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

salari mínim interprofessional; i en relació al cas concret que es retornés la quantitat embargada. La recomanació de la Síndica no va ser acceptada per l'Ajuntament.

5. COL·LECTIUS VULNERABLES

5.1. Gent gran

Tal i com planteja el Síndic de Greuges de Catalunya en la Diagnosi del Pla de Drets Humans de Catalunya, pel què fa als Drets de la gent gran, les persones grans no formen un col·lectiu homogeni, amb característiques, interessos o problemàtiques comunes, ni l'edat determina que una persona hagi de ser titular de menys o més drets que d'altres persones. No obstant, l'envelliment, i sobretot les condicions en què viuen moltes persones d'edat avançada, fa que sovint es puguin trobar en una situació més desfavorida des de la perspectiva del gaudi dels drets.

La Sindicatura rep múltiples consultes d'aquest col·lectiu que, en la majoria de casos, no deriven en una queixa formal, ja que les pròpies persones ho qualifiquen com un problema de difícil solució, especialment perquè no s'aborda de forma conjunta per part de totes els poders polítics, socials i econòmics. Però des de la capacitat de visibilització de la problemàtica que té aquesta memòria, es vol deixar constància de la manca de consciència per part de les autoritats locals sobre l'obligatorietat de vetllar pels drets humans, en general -amb el que això significa a la pràctica-, però també, i sobretot, de la manca de consciència sobre els drets humans de la gent gran i de la família. La promoció i protecció dels drets de la gent gran és una tasca transversal, ja que els principis bàsics que regulen aquests drets compleixen un seguit de recomanacions en tres àmbits: a) Seguretat econòmica (accés al treball decent i augment de la cobertura dels sistemes de seguretat social); b) Salut (accés equitatiu als serveis de salut, supervisar institucions de llarga estada o crear serveis de cures pal·liatives, entre d'altres), i c) Entorn en què s'ha de fomentar l'educació contínua, l'accés i la participació en la comunitat i en tots els serveis que s'ofereixen, com també promoure l'eradicació de la discriminació i violència envers la gent gran.

Cal lluitar contra les barreres que obstaculitzen el ple desenvolupament dels drets de la gent gran. Aquesta superació

no tindrà èxit si no s'hi treballa des d'àmbits diversos. Per tant, cal treballar amb la gent gran com a persones amb els seus drets, informar-los-en, possibilitar-los eines de diverses fonts, ja siguin econòmiques, socials, sanitàries, etc., perquè els puguin desenvolupar, i, alhora, treballar d'una manera clara en la seva autoimatge positiva.

Cal mencionar el necessari treball que han realitzat les entitats de la ciutat per a l'elaboració d'un protocol de prevenció del maltractament de la gent gran, que espera que contribueixi a prevenir aquesta xacra social a la nostra ciutat.

La Síndica vol destacar la queixa presentada, novament, per la Plataforma d'entitats per la defensa de la residència pública del sector sud que reivindica el compliment del compromís adquirit per la Generalitat sobre la construcció de la residència pública i de gestió pública Sector Sud de Sabadell. L'Ajuntament de Sabadell i la Generalitat de Catalunya, al febrer del 2019, van signar un acord pel qual es comprometien a col·laborar en la construcció de la Residència de Gent Gran, Centre de dia i Centre de Serveis Socials del Sud-Parc Central, un equipament que havia d'esdevenir la primera residència de titularitat pública a la ciutat, acord que va quedar aturat políticament. Aquesta problemàtica ja va ser plantejada per la plataforma durant el 2018, i la Síndica en va obrir el corresponent expedient, del qual no n'ha obtingut resposta. Amb aquesta nova queixa, la Síndica ha decidit traslladar l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, però vol posar de manifest novament la seva preocupació per la qualitat de l'atenció rebuda per les persones grans en els serveis residencials, això com el dèficit de places i llistes d'espera que genera importants repercussions sobre la gent gran de Sabadell i les seves famílies.

La Síndica va acompanyar també un col·lectiu de gent gran en la denúncia que va presentar perquè el Centre Cívic on realitzaven unes activitats de ball havia deixat de prestar-les. L'expedient es va acabar resolent en tràmit, per tractar-se d'una activitat aliena a l'organització municipal.

I l'oficina de la Síndica va traslladar també al Síndic de Catalunya un expedient sobre una problemàtica per unes vacances organitzades per l'Imsero (174/2019).

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

5.2. Infància i educació

En el tema de la infància, la Síndica detecta la mateixa problemàtica que en el col·lectiu de la gent gran, és a dir, els infants es veuen abocats a viure situacions que, per la seva especial fragilitat, s'agregen, cosa que fa que visquin situacions de vulneració dels seus drets més fonamentals.

El desplegament de les polítiques de suport a la família, a escala local, varia en funció de la prioritització política i de la situació pressupostària de l'Ajuntament. D'altra banda, les polítiques de suport a la família no sempre s'articulen d'acord amb el cicle vital de l'infant i la seva família per garantir-ne l'acompanyament en les diferents etapes o moments de canvi en què es poden trobar (amb diferents problemàtiques associades), i si bé amb caràcter general hi ha un esforç de suport a la família durant la primera infància, es produeix una davallada de serveis en etapes més avançades o d'altres moments de canvi clau. En el cas dels adolescents, manquen recursos per atendre les necessitats d'acompanyament psicològic i socioeducatiu dels adolescents amb conductes d'alt risc i les seves famílies. Aquests dèficits en la provisió de polítiques de suport a la família, s'han vist agreujats per l'increment de les necessitats socials de les famílies i també de la complexitat de la intervenció, fonamentalment, per efecte de la crisi econòmica i l'augment de la vulnerabilitat social, així com per les restriccions pressupostàries aplicades pels diferents governs central, autonòmic i locals.

Per aquest motiu la Síndica reivindica des d'aquí, polítiques públiques des de l'Administració local, que fugin d'automatismes i garanteixin els drets dels infants a la ciutat.

Com cada any, la Síndica ha rebut varies queixes sobre el procés de preinscripció escolar, però el 2019, especialment, el nombre ha estat molt elevat, en concret, 48 queixes rebudes. A banda, pel què fa al tema de l'educació en general, hi ha quatre queixes relatives a suposats casos de bullying, dues de les quals han motivat l'obertura d'un expedient. També ha atès una queixa per la manca de places ofertades a l'ensenyament post obligatori, tant pel que fa a batxillerat com als cicles formatius, atès que, després de quedar en llista d'espera per la primera opció del cicle formatiu, tampoc poden optar a altres centres ni accedir a batxillerat.

S'han obert 30 expedients relatius a les dificultats per preinscriure els germans a l'escola La Trama (31-42/2019 i 50-67/2019). Són queixes de pares i mares d'infants que accedien a Educació Infantil de segon cicle (P3), els quals tenien germans més grans al centre, i on l'oferta educativa pel curs 2019-2020 era d'una línia, per tant 25 alumnes + 10%. Es van presentar 29 sol·licituds, amb 40 punts, els quals no podien ser absorbits en la totalitat.

També hi ha hagut 18 expedients relatius a la manca d'oferta pública d'escoles de primària, principalment a la zona Centre, la Creu Alta, i Can Llong, que ha implicat que moltes famílies no hagin pogut accedir a una plaça pública de proximitat.

A fi d'abordar la problemàtica de forma global, la Síndica va decidir sol·licitar un informe global que està pendent de rebre a la data de tancament d'aquesta memòria.

5.3. Menors estrangers no acompanyats

En motiu de la commemoració del 71è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, el dia 10 de desembre, la Síndica va organitzar una taula rodona per debatre sobre l'estigmatització dels coneguts com 'menes' (Menors estrangers no acompanyats), ja que, a nivell de ciutat s'han de garantir els drets d'aquestes persones. La Síndica, en aquest sentit, és conscient que la Generalitat té part de la responsabilitat, però els ajuntaments han de ser institucions claus en l'acollida i la integració d'aquests menors tutelats.

Algunes queixes que ha rebut la sindicatura en matèria de convivència veïnal, denoten determinades tendències discriminatòries cap aquest col·lectiu i la paraula "mena" genera certa alarma social per l'estigma associat. És en aquest context que la Síndica ha volgut posar en valor tots els agents implicats per desestigmatitzar aquest col·lectiu, alhora que ha proposat un conveni de col·laboració entre el CIESC i la Fundació Eveho, que fomenti la inserció laboral d'aquests menors.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

5.4. Persones refugiades i migrades

L'època actual registra el moviment de persones desplaçades i refugiades més gran de tota la història de la humanitat, un fenomen complex i de gran magnitud que obliga a una reflexió profunda i a la recerca de solucions de consens i de respecte dels drets humans. Sabadell va signar una moció de suport a l'acollida de persones refugiades; de les 1.065 persones que es troben acollides a Catalunya en primera fase, el 6% són a Sabadell.

Al 2019, Sabadell comptava amb 65 places de primera acollida, en pisos i centres gestionats per la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat (CEAR) i la Fundació Apip-Acam. Durant el 2018, se'n van poder beneficiar 132 persones. Amb les dades del 2019, fetes públiques pel Comitè per a l'Acollida de les Persones Refugiades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, Sabadell comptava, a mitjans de l'any passat, amb 215 persones amb l'estatus de refugiades a la ciutat, segons l'Observatori del Consell Comarcal, esdevenint la ciutat del Vallès Occidental amb major nombre de persones refugiades.

A nivell municipal, en matèria de refugiats, l'Ajuntament no té competències, sinó que es gestiona de forma directa entre l'Estat i les entitats. No obstant, el paper de coordinació que fa l'ens local ha de permetre una millor acollida a la ciutat. La Síndica va supervisar al 2019 una queixa relacionada amb una família refugiada de la ciutat, acollits per l'entitat Fundació APIP-ACAM, que els havien instal·lat en una habitació d'una antiga escola del c. de la Salut. Afirmava que portaven 10 mesos en aquesta situació, i manifestava que necessitaven un habitatge digne. La família argumentava que els Serveis Socials de l'Ajuntament no els feien cas, al·legant que ja els acollia la fundació. La Síndica va concloure que, malgrat l'actuació municipal no havia estat eficaç, finalment la qüestió va quedar resolta perquè la família va signar una contracte de lloguer en un pis del mercat privat.

5.5. Persones amb diversitat funcional i capacitats diverses

La majoria de queixes que plantegen les persones amb diversitat funcional són per la manca d'accessibilitat, entesa no només a nivell d'espai, sinó de serveis i persones. Els problemes de mobilitat són un dels àmbits que més peticions d'intervenció motiven l'actuació de la Síndica, tot i que la transversalitat temàtica pot comportar que, en altres capítols d'aquest informe, s'hi tractin aspectes relacionats, com les dificultats en l'ús de l'espai públic per part de les persones amb problemes de mobilitat.

Com en exercicis anteriors, s'ha plantejat una queixa (178/2019) que denuncia que l'Ajuntament no expedeix la targeta d'acompanyant a favor d'una mare que té una filla amb discapacitat. La filla disposa de la targeta gratuïta d'autobús i disposen de la resolució de reconeixement del grau de discapacitat emès pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, que estableix el grau de discapacitat de la menor; tot, en el benentès que la filla és menor –té 11 anys- i per tant, ha d'anar acompanyada. La filla disposa de la targeta de tarificació social de transports urbans, però per poder obtenir la tarja d'acompanyant –per la mare-, des de l'Ajuntament li sol·liciten que aporti la targeta acreditativa de la discapacitat de la seva filla, que encara no ha rebut per part de la Generalitat. A data de tancament de l'informe la Síndica resta a l'espera de rebre l'informe corresponent.

A tall d'exemple, un ciutadà posa en coneixement de la Síndica (180/2019) que hi ha una manca de places per accedir a un taller ocupacional a Sabadell, el que vulnera, al seu entendre, els drets de la seva filla, havent de buscar un taller fora de la ciutat, amb el nivell de costos de transport associats. Uns costos als que no hauria de fer front si la seva filla pogués realitzar el taller a Sabadell, ja que l'Ajuntament els assumeix si el trasllat es produeix dins de la ciutat. El ciutadà va sol·licitar a l'Ajuntament que li atorgués alguna ajuda al transport per manca de places a Sabadell, però li va ser denegada. La Síndica va sol·licitar l'informe corresponent a l'Ajuntament, que a data de tancament de la memòria encara està pendent de resposta.



4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.2 CIUTADANIA I ENTITATS SOCIALS

En aquest apartat hi podria haver les queixes referides a l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda, però tècnicament s'ha decidit encabir-les en el següent capítol, el de mobilitat, per entendre i tractar l'accessibilitat d'una manera més global i no només dins de l'àmbit de les persones que pateixen una discapacitat.

5.6. Violència de gènere

L'assetjament a dones i nenes a la ciutat, malauradament, no és un fet aïllat o puntual, sinó que forma part d'una cultura patriarcal fortament arrelada encara, a dia d'avui, a la nostra cultura mediterrània. Els mal anomenats "piropos", els tocaments, els xiulets o els comentaris envers els cossos de les dones encara formen, malauradament, part de la normalitat de la nostra ciutat. La violència de gènere i el seu darrer extrem, els feminicidis, també formen part de la nostra ciutat. I Sabadell ha estat tristament famosa també per una violació grupal que va tenir lloc a finals de l'any 2018. Per donar dades, el mes de novembre de 2019, a Sabadell ja s'havien comptabilitzat 65 denúncies per violència de gènere.

Malgrat algunes actuacions enfocades a eradicar situacions de vulnerabilitat de les dones (parades intermitges als autobusos públics o punt lila durant la festa major), la Síndica considera que encara hi ha molta feina a fer per evitar que les dones siguin assetjades o agredides pel carrer.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

En aquest capítol s'analitza l'espai públic des de la perspectiva de la configuració i la predisposició d'aquest i com influeix de forma decisiva en la convivència, considerant el dret a l'espai públic com a part fonamental del dret a la ciutat, i que esdevé clau en la millora de la qualitat de vida de les persones. Aquest dret es tradueix en pensar la ciutat per a aquelles persones que no es van tenir en compte en el disseny inicial de la ciutat, com gent gran, dones i infants. Doncs, de com estigui pensada la ciutat dependrà el grau d'autonomia de les persones en situació de vulnerabilitat. Mirar el dret a la ciutat des de la perspectiva de gènere significa canviar de paradigma perquè l'espai no és neutre, ens condiciona i ho fa de manera diferent a homes i dones.

El dia 22/10/19 es va presentar a l'Assemblea General de les Nacions Unides l'informe «Promotion and protection of human rights: human rights questions, including alternative approaches for improving the effective enjoyment of human rights and fundamental freedoms», de Karima Bennouna. L'informe es centra en la importància dels espais públics pel lliure gaudi dels drets humans. S'assenyala que per tal d'assegurar la garanties de drets humans recollides als diversos instruments internacionals, és necessari que totes les persones gaudeixin d'espais públics adequats, sense cap mena discriminació. Per tant l'espai públic ha de ser considerat com un assumpte relatiu als drets humans. D'una banda, descriu els usos i possibilitats de l'espai públic per part de diferents col·lectius; dones, persones amb discapacitat, orientació sexual i identitat de gènere, infància i joventut, persones sense sostre. I també es fa especial èmfasi a les autoritats locals, les quals haurien d'examinar els marcs jurídics i revisar les polítiques públiques, sobretot pel que fa al disseny d'espais públics inclusius. Algunes de les recomanacions són: Adoptar una perspectiva de gènere en la planificació urbana i atenent sempre les necessitats de les dones i de les nenes, elaborant lleis i polítiques integrals per tal de prevenir i combatre la violència de gènere en els espais públics; i formar als funcionaris públics competents sobre el concepte d'espais públics inclusius.

En aquest sentit, i relacionat amb l'espai públic, en el benentès de com les polítiques públiques poden influir en aquest, s'ha organitzat aquest capítol en 5 apartats, que tenen a veure amb aspectes directament relacionats amb l'espai públic, i com l'actuació municipal, a través de la gestió pot

planificar, i per tant incidir en el dret a la ciutat.

1. Recollida de residus i neteja viària

El servei de gestió, tractament i recollida de residus és una de les competències bàsiques dels ajuntaments i actualment suposa un gran repte per optimitzar despeses, fer un tractament correcte dels residus i assolir uns nivells d'eficiència i eficàcia que reverteixin en un bon servei i que fomentin en tot cas el reciclatge, la reutilització i la reducció dels residus. La Síndica dins el seu pla de mandat, va recollir molt especialment el dret a la sostenibilitat i la salut pública de les persones, d'aquí que hagi posat un èmfasi especial en aquest capítol, confeccionant un informe específic per avaluar l'impacte del nou càlcul de la taxa per la prestació de serveis relatius a la prevenció i la gestió dels residus Municipals i assimilats en la recollida selectiva del municipi de Sabadell, del qual en va sorgir l'actuació d'ofici 2/2018 que es va materialitzar al juny del 2019, i de la qual se'n va donar l'oportú trasllat a l'Ajuntament. Es tracta d'una actuació que apareix com a resultat de moltes queixes presentades per la ciutadania des del 2018, i que van posar de manifest el desacord amb la fórmula de càlcul de la taxa de residus. No obstant, la Síndica, amb el seu informe va anar més enllà, i no examinar només l'increment econòmic que va suposar per les famílies la nova taxa de residus, sinó la forma de càlcul. De l'estudi, va concloure que la taxa no tenia en compte criteris tant bàsics i fonamentals com el sistema de pagament per generació ("pay as you throw") on l'usuari del servei paga la taxa de residus en funció de la seva generació real i del servei que n'obté per la seva gestió, introduint el principi de "qui contamina paga". El text íntegre d'aquesta resolució d'ofici es troba adjunt en els Annexos d'aquesta memòria.

Durant el 2019, tal com ja s'ha comentat en l'apartat de contaminació acústica, s'han presentat queixes per les molèsties que genera la recollida d'escombraries pel soroll.

També s'han incrementat les queixes per pudors i brutícia que en moltes ocasions s'acumula als voltants dels contenidors, bé sigui perquè la gent busca entre les deixalles com pel mal hàbit de les persones usuàries de deixar les restes a fora dels contenidors.

En relació a la ubicació dels contenidors s'han resolt en

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

tràmit nombrosos expedients (42/2018), de forma que finalment l'Ajuntament ha acabat procedint a un canvi d'ubicació com demanava la ciutadania però no sense que abans la Síndica intervingués. D'aquesta forma, la recomanació general que fa la Síndica és la de reiterar la conveniència d'estudiar canvis periòdics en la ubicació dels contenidors de les escombraries per tal que no sempre siguin els mateixos veïns i veïnes els que hagin de patir les molèsties per sorolls, pudors i brutícia.

L'Oficina de la Síndica va rebre també comunicacions i queixes sobre la manca de neteja dels carrers en general i pels excrements dels gossos que s'acumulen a les voreres. Destaca, com a expedient l'il·lustratiu, una queixa (119/2018) sobre inactivitat municipal en relació a diverses peticions que havia realitzat la ciutadana per la poda i neteja dels parterres de la Plaça Enric Morera; on després de la intervenció de la Síndica, l'expedient va quedar resolt, ja que seguidament es van dur a terme les tasques de manteniment de la vegetació dels parterres, així com la inspecció del lloc -per part del Servei de Salut- per detectar possibles plagues, amb resultat negatiu. La Síndica va demanar que es duguin a terme les tasques de manteniment oportunes periòdicament a fi que l'actuació municipal no sigui reactiva després d'una comunicació per part de la ciutadania, sinó proactiva i que hi hagi un pla d'actuació regular, en aquelles zones, que, presenten una major acumulació de brossa i deixalles a causa de les males herbes que hi creixen constantment i que poden ser focus de plagues.

2. Coloms, rosegadors i altres plagues

Cal destacar un augment del nombre de persones que s'han queixat per algun tipus de plaga.

Hi ha hagut denúncies per xinxes en dos punts diferents de la ciutat. Un primer focus es va situar al barri dels Merinals i Can Gambús (152/2019), i l'altre al barri d'Esproceda (215/2019). En el primer cas, l'actuació municipal va permetre resoldre l'expedient en tràmit. La Síndica vol destacar de forma molt positiva l'actuació del Servei de Salut en tot el procediment, que es va poder fer càrrec de la situació, fumigant el focus de la plaga així com els habitatges afectats.

També és motiu de queixa la presència excessiva de coloms en zones concretes de la ciutat. S'han obert expedients perquè la ciutadania denuncia plagues de coloms en els seus edificis, sense que la intervenció a nivell particular dels veïnes i veïnes de l'habitatge, hagi fet cap efecte i per això demanen una actuació a nivell de ciutat. En aquests punts, i després de posar els fets en coneixement de l'Ajuntament, es dirigeixen a la Síndica davant la inactivitat municipal. S'han obert dos expedients (164/2019 i 181/2019), i la sindicatura ha insistit en saber les mesures que es prenen per part municipal pel control ètic dels coloms, i el sistema que s'utilitza per reduir la població de coloms com la destrucció de niu, el control de la posta o els quimioesterilitzats (nicarbazina) entre d'altres.

3. Immobles abandonats

En aquest apartat, destaquen les queixes presentades per veïns i veïnes que denuncien la precària situació dels immobles que hi ha al seu voltant, la qual cosa els provoca perjudicis de seguretat i salubritat a la seva vida privada, perquè alguns propietaris no compleixen el deure de conservació dels seus edificis i el control municipal esdevé ineficaç. En la majoria de casos són immobles en molt mal estat que suposen inseguretat i insalubritat que suposen. La Síndica insisteix en que cal una actuació coordinada per part de diferents departaments de l'Ajuntament, com ara Disciplina i Llicències, ja que sovint una actuació més àgil i cenyida al procediment permetria evitar que aquestes situacions es produïssin. És cert que resulta molt difícil i costós, per part de l'administració, procedir a l'execució subsidiària, i la Síndica n'és plenament conscient, però tampoc es pot passar per alt el dret a la seguretat, que en tot cas, ha de quedar garantit. L'Administració ha de fer complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació, ordenant l'execució de les obres necessàries per conservar les condicions, i si aquestes s'incomplixen per part del propietari, l'Ajuntament queda automàticament habilitat per adoptar les mesures d'execució forçosa.

Les conseqüències que generen els immobles abandonats, provoquen sovint la proliferació de plagues. En aquest cas però, a diferència de l'apartat anterior són conseqüència de l'estat dels immobles, per tant, no es pot actuar només a nivell de plaga com en aquells expedients, sinó que cal un

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

abordatge de la problemàtica de forma global sobre l'edifici, i no només a nivell de plaga.

HI ha dos expedients pendents de rebre l'informe municipal (150/2019 i 133/2019), ambdós situats al barri del centre de la ciutat, que reflecteixen aquesta problemàtica. El primer es tracta d'un solar abandonat, ple de deixalles i males herbes que comporta l'existència de rosegadors, escarabats, i altre tipus de bestioles a la zona; i el segon, una casa abandonada que segon amenaça ruïna, i és un focus de plagues tant de rosegadors, com d'escarabats.

Un altre expedient (145/2018) es va resoldre en tràmit després de la intervenció de la Síndica. Cal destacar la bona feina de l'Ajuntament que va dur a terme l'execució subsidiària tancant les obertures de la façana per tal d'evitar l'entrada de persones al seu interior atès el lamentable estat de conservació en que havia quedat l'habitatge, i procedint a la neteja del seu interior per garantir les condicions de salubritat dels veïns i veïnes. Es tracta d'un habitatge ocupat per una persona acumuladora que va morir i l'habitatge havia quedat desocupat i en un estat insalubre el que posava en perill la salut de les persones que vivien a l'entorn. La Síndica va poder tancar l'expedient gràcies a la intervenció municipal.

En la queixa (118/2019), la ciutadana denunciava el mal estat de conservació de tres finques properes al seu domicili. La Síndica va resoldre l'expedient sense greuge per considerar que l'actuació de l'Administració s'ajustava a la normativa vigent i en tot cas, havia anat encaminada a solucionar la problemàtica. En primer lloc va quedar acreditat que les instàncies presentades per la ciutadana havien estat contestades en temps i forma pels Departaments corresponents, informant de la situació i les accions a emprendre per part municipal. En segon lloc, en quan als coloms s'havien pres mesures per fer front a la plaga, perquè la zona va quedar inclosa al mapa de batuda així com afectada per la gàbia de captures que hi ha instal·lada a un edifici molt proper que està en funcionament des de febrer de 2019. Havent-se retirat en aquest període més de 200 coloms de la zona. I finalment, es va donar trasllat als propietaris de les ordres d'execució corresponents, quedant acreditat que aquests van haver donat compliment a totes les ordres; llevat en una la finca, en relació a la qual, l'Ajuntament havia iniciat un procediment d'execució urbanística.

4. Mobilitat

El dret de la ciutadania que condueix un vehicle està limitat pel dret a la seguretat física dels vianants i dels conductors i ocupants dels altres vehicles. Per això, l'exercici d'aquest dret està reglamentat, ja que cal mantenir un equilibri amb altres béns jurídics a protegir, especialment el medi ambient, el paisatge o la tranquil·litat. Els ciutadans i ciutadanes també tenen dret a disposar dels mitjans públics de transport urbà, en tant que és una competència municipal obligatòria. D'acord amb el que regula la Llei de bases de règim local, estableix que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació, basades en criteris de sostenibilitat, han de fomentar la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i han de garantir l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda. També estableix que s'han d'impulsar, d'una manera prioritària, les mesures destinades a l'increment de la seguretat viària i la disminució dels accidents de trànsit, amb una incidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes. S'ha de potenciar una mobilitat segura, sostenible, equitativa i eficient que permeti a la ciutat continuar funcionant i alhora reduir la petjada ecològica que deixa. En aquest sentit, cal entendre i tractar l'accessibilitat d'una manera més global i no només dins de l'àmbit de les persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional.

L'accessibilitat és una matèria transversal que té repercussió en els diferents àmbits de la vida quotidiana, i les queixes presentades fan referència bàsicament a, l'accessibilitat als habitatges, l'estat i obstacles existents a les voreres i l'estacionament de vehicles particulars

Partint d'aquesta visió del dret a la mobilitat, en aquest apartat es tracten el tres grups de queixes que tenen una rellevància especial per a la ciutadania i que han estat tractades amb una intensitat especial des d'aquesta institució: la mobilitat al barri del Centre; l'accessibilitat; i l'ús i el manteniment de l'espai públic.

4.1. Pla mobilitat del Centre

En primer lloc, la Síndica entén que l'Ajuntament realitza aquestes actuacions en ús legítim de la potestat discrecional per establir polítiques públiques, ordenant la mobilitat i

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

l'ús de l'espai públic en funció de les prioritats i les polítiques públiques que consideri convenient desenvolupar, però segons la Síndica tenen especial rellevància els problemes de mobilitat al centre de la ciutat, ja que així es posa de manifest amb les nombroses queixes rebudes en aquest àmbit. El 18 de juliol de 2018 la Síndica ja va obrir una actuació d'ofici (59/2018) en relació a la mobilitat del centre de la ciutat i als nombrosos punts negres existents. En aquella data es va enviar la petició d'informe, i malgrat que l'Ajuntament disposa d'un termini màxim d'un mes per contestar, a data 27 de juliol de 2019 encara no s'havia rebut a la sindicatura. Es va reclamar de nou, però a la vista de les noves queixes que s'havien anat rebent a l'oficina de la Síndica, es va ampliar amb més peticions, que a data de tancament d'aquesta memòria encara no s'han rebut. Bàsicament les queixes del 2019 incideixen en els problemes de mobilitat del centre, i la invasió dels vehicles per damunt de les voreres. Un exemple il·lustratiu és de l'expedient 38/2018 o 161/2018 on es denunciava l'excés de velocitat dels vehicles al c/ Unió amb c/ Sant Cugat, que és el mateix problema de fons que existeix a molts carrers de la ciutat amb el trànsit rodat. En aquell expedient, diferents persones es va queixar d'aquesta problemàtica a l'Ajuntament mitjançant instàncies, les quals no van ser ateses per l'ens local, fins 10 mesos després, el que posa de manifest la vulneració del dret a una bona administració, i així ho va fer constar la Síndica en la seva resolució. Pel que fa al fons de l'assumpte, va quedar acreditat que no es complien en el carrer de la unió les condicions bàsiques d'accessibilitat de la forma que s'estableix a la normativa perquè no es garanteix una amplada lliure de pas superior als 1'80 metres per garantir la lliure circulació de totes les persones independentment de les seves característiques o la forma en la que es desplacin. Per tant, tal i com estableix la norma, quan l'amplada o la morfologia de la via impedeixin la separació entre itineraris vehicular i viants a diferents nivells s'adoptarà la solució de plataforma única d'ús mixt.

L'Ajuntament va adoptar una sèries de mesures per reduir la velocitat dels vehicles en aquell tram de carrer, consistent en un reforç de la senyalització horitzontal del carrer amb limitació de la velocitat a 20 KM /H i una senyalització viària de perill per la proximitat de lloc freqüentat per nens i nenes.

No obstant, la Síndica va insistir en que se l'informi del pro-

jecte i de la implantació que es preveu dur a terme per millorar la seguretat de la via en especial; i també quan es dugui a terme la proposta global futura a l'entorn de les millores de la mobilitat i de l'espai públic al centre de Sabadell, en la seva tercera fase. Per tot, va recomanar la transformació de la via a plataforma única, per garantir la protecció dels drets dels infants, persones grans i/o amb mobilitat reduïda, i en definitiva, a totes les persones, per garantir el dret a la ciutat i prevenir accidents o atropellaments, sobretot, en entorns escolars, com era el cas d'aquesta queixa.

Hi ha altres expedients, com el 153/2019, 20/2019, el 163/2019 que evidencien la mateixa problemàtica en altres punts del centre de la ciutat.

4.2. L'accessibilitat

Hi ha un grup de queixes dels ciutadans en relació a l'accessibilitat de la ciutat. L'article 9 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides defineix l'accessibilitat i diu que, a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, al transport, a la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i a altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com en rurals. Aquestes mesures, que han d'incloure la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'han d'aplicar, entre d'altres, als edificis, les vies públiques, el transport, els serveis, la informació, les comunicacions, etc.

En aquest sentit hi ha un ciutadà que va presentar una queixa(157/2019) a l'oficina de la Síndica perquè li era vulnerat el dret a l'accessibilitat en el seu habitatge. Es tracta d'una persona amb mobilitat reduïda, que necessita una cadira de rodes per desplaçar-se, i a causa de l'amplada de la vorera de casa seva, i dels vehicles aparcats a la calçada, no pot sortir de casa seva -ja que l'amplada de la vorera, és inferior a la mida de la cadira-. La Síndica encara està a l'espera de rebre una resposta per escrit a la sol·licitud de l'informe, on s'interpel·lava a respondre a l'ens local sobre el

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

coneixement que tenia de la situació, i el temps que en feia, així com les possibles solucions que se li havien ofert, i el temps en realitzar-se. La Síndica considera que casos com aquest no haurien d'arribar a la sindicatura, perquè evidencien que el temps transcorregut vulnera clarament els drets de la ciutadania. No obstant, la sindicatura és coneixedor que el problema va quedar resolt pel ciutadà després de la intervenció de la Síndica.

Un altre expedient il·lustratiu és el 148/2019 on una mare, amb un fill amb mobilitat reduïda, denuncia els greus problemes que té per travessar el carrer Sau (alçada del núm. 120 aprox.) amb la cadira de rodes i a causa dels vehicles que envaeixen el pas de vianants. Manifestava, que ha posat els fets en coneixement de l'Ajuntament, però no n'ha rebut una resposta satisfactòria atès que li comuniquen que cada vegada que es trobi en aquesta situació, ho faci saber a la Policia Municipal i que hi actuaran. La Síndica va remetre una sol·licitud d'informe on plantejava qüestions com la possibilitat de modificar el rebaix, o la pintura del pas de vianants, per adequar-los respectivament; així com la possibilitat de col·locar algun altre tipus de senyalització o sistema (pilona), que impedeixi que els vehicles hi puguin estacionar, atès que cada dia, ha de passar per aquesta ubicació diverses vegades. L'informe no s'ha fet arribar a la sindicatura a data de tancament d'aquesta memòria.

Pel que fa al problema de ciutadans amb mobilitat reduïda, sempre hi ha queixes relatives a la tardança en l'atorgament de reserva de places d'estacionament. Aquesta sindicatura rep anualment queixes per aquest fet, malgrat que la inobservança dels terminis vulnera clarament els drets d'aquest col·lectiu. Enguany la queixa 194/2019 (151/2019) plantejava la situació d'un home que en data 07/01/2019 va fer una sol·licitud perquè li fos assignada una reserva de plaça d'estacionament per a persones amb discapacitat; i a finals de novembre de 2019 encara no li ha estat atorgada, malgrat al·legar la urgent necessitat perquè necessita suport de concentració estàtic i portàtil de flux continuat d'oxigen, durant les 24 hores, i que no pot realitzar esforços ni recorreguts de baixa exigència.

En aquest sentit, també destacar la problemàtica en quan a l'originalitat de les targetes de persones amb discapacitat i les sancions per l'apreciació de l'agent de que s'exhibia

una còpia, i no l'original, al parabrises del vehicle (14/2019). En tots aquests caos, la persona interessada exposava que disposa de la preceptiva targeta d'estacionament per a persones discapacitades i que no es tractava d'una fotocòpia, tal com va fer constar l'agent denunciant en el butlletí de denúncia. La Síndica considera que si en el moment dels fets el vehicle duia visible la targeta d'estacionament, estava en vigor i, independentment de si es tractava d'una fotocòpia o de l'original, no es pot presumir l'existència de més d'un document ni que el conductor n'estigués fent un ús no permès, és a dir, que la titular de la targeta no es trobés allà en aquell moment. En conseqüència, demana a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes per tal que s'anul·li la resolució sancionadora i que s'ordini la devolució a la persona interessada dels ingressos indegudament percebuts.

Els vianants tenen dret a viure en centres urbans o en pobles urbanitzats a la mida dels humans i no pas del cotxe. Conduir i caminar no ha de convertir-se en una cursa d'obstacles. En aquest sentit l'expedient 46/2019 reflexa la queixa d'un ciutadà que posava de manifest l'incivisme dels conductors dels vehicles que estacionen damunt les voreres i passos de vianants. El disseny urbanístic de les ciutats –i, per tant, el repartiment de l'espai públic (recurs escàs)– és fruit de segles d'evolució i de creixement de la urbanització. Ara bé, des de la meitat del segle XX, l'espai públic de les ciutats s'ha anat configurant al voltant de l'ús preferencial de l'automòbil, en detriment dels vianants i d'altres modalitats de transport. Fruit d'aquesta evolució històrica, actualment es pot afirmar que les ciutats dediquen aproximadament més de la meitat del seu espai públic (directament o indirectament) a l'automòbil. És evident que les administracions tenen una responsabilitat especial a l'hora de promoure la transició cap a un model de mobilitat més sostenible. Per això la política municipal ha d'anar dirigida a aquests objectius: recuperar espai urbà –carrers per a vianants, voreres més amples, carril-bus i carril-bici– per gaudir de la ciutat, tot desplaçant-nos amb seguretat i amb economia de temps i energia. Però, a la vegada, també és evident que els canvis d'hàbits es basen en el conjunt de decisions individuals que tots i totes prenem quotidianament. En el cas concret, l'informe municipal reconeixia l'incompliment reiterat la normativa de trànsit, i el fet que els conductors dels vehicles no respectessin les prohibicions d'estacionar en un pas de vianants, en la zona delimitada especialment per a motocicletes, o damunt la vorera.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

Ha quedat acreditat que durant els darrers 3 anys la Policia municipal ha sancionat a 199 vehicles; i que la gran majoria de les incidències s'han registrat a petició dels ciutadans. I tal i com estableix l'ordenança, l'Ajuntament podrà ordenar la instal·lació d'elements urbans en les voreres i altres espais d'ús públic, sempre i quan dita col·locació sigui per millorar la lliure circulació de vianants i vehicles per la via i/o una millor regulació del trànsit. Des de la sindicatura es va buscar pel "google maps" l'emplaçament denunciat, i va quedar constatat que els fets que denunciava el ciutadà, no eren aïllats, ja que en les mateixes fotos capturades es poden veure els estacionament indeguts (vehicles que envaeixen el pas de vianants, i vehicles que estacionen en la zona reservada per a motocicletes), per tant, no es tracta de fets aïllats, sinó que formen part de la quotidianitat de la zona. La Síndica insisteix en el dret dels vianants a viure en centres urbans o en pobles urbanitzats a la mida dels humans i no pas del cotxe. Conduir i caminar no ha de convertir-se en una cursa d'obstacles. La mobilitat dels vianants per les voreres sovint es veu limitada per la presència constant de cotxes aparcats al damunt de les voreres, alhora que no poden travessar pel pas de vianants ja que els vehicles hi aparquen al damunt, i les motocicletes no poden aparcar a la zona senyalitzada a tals efectes. Malgrat que la Policia ha sancionat l'incivisme dels conductors i conductores en reiterades ocasions, queda acreditat que aquestes accions no són suficient per conscienciar a la ciutadania que són contraries a la normativa; ni han tingut l'efecte dissuasiu esperat. Per tant, l'activitat municipal no és suficient perquè actua de forma reactiva als estacionament indeguts, i el perllongament en el temps d'aquesta situació, ha de fer replantejar a l'ens municipal la necessitat d'altres mesures perquè aquests estacionaments indeguts no es produeixin. L'Ajuntament ha de vetllar per un espai públic a l'abast de tothom, en què qualsevol ciutadà, sigui quin sigui el seu grau de mobilitat i accessibilitat, pugui desplaçar-se sense barreres arquitectòniques o urbanístiques. En aquest sentit, la Síndica va considerar que hi havia greuge perquè l'activitat municipal no era suficient per garantir els drets de la ciutadania i la seva seguretat, i va recomanar: Que s'incrementi la freqüència de pas de les patrulles de la Policia Municipal; Que s'impulsin campanyes amb agents cívics a la zona amb accions per conscienciar els conductors sobre la necessitat d'aparcar correctament els vehicles; Que es valori si la senyalització horitzontal i vertical que hi ha a la zona és suficient per impedir els es-

tacionaments indeguts; Que com a últim recurs s'implantin pilones a les voreres, així com en aquells lloc que garanteixin els passos de vianants, posant en valor i sospesant l'accessibilitat de les pilones en relació a la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda; i finalment que es realitzin cursos i campanyes sobre seguretat viària i s'elaborin publicacions i recursos comunicatius sobre mobilitat sostenible i segura.

Un altre expedient que demostra l'incivisme de molts conductors (131/2018) fa referència a les molèsties que causen els camions d'una cadena de supermercats als veïns i veïnes que viuen a les immediacions. Els camions estacionen damunt la vorera per fer les càrregues i descàrregues dels productes i el veí no pot sortir de casa seva perquè aparquen al seu gual, i molt sovint deixen els motors engegats mentre fan l'operació de càrrega o descàrrega, el que genera moltes molèsties tant per sorolls com per fums dins del seu habitatge. Es tracta d'un cas, que l'oficina de la Síndica ja va tractar i resoldre l'any 2015, i on demanava a l'Ajuntament que prengués mesures per solucionar la problemàtica, però la inactivitat de l'ens municipal s'ha posat novament de manifest. El més paradoxal del cas, és, a parer de la Síndica que a la vorera d'enfront, existeix una zona de càrrega i descàrrega, però que els camions no utilitzen. Novament, la Síndica va insistir en la mediació amb l'establiment comercial com un primer pas, i iniciar els procediments sancionadors contra els conductors incívics, i en última instància la col·locació de pilones o elements que impedeixin l'estacionament, ja que en aquest cas, l'afectació es continua i diària.

Per altra banda, diverses persones s'han adreçat a la síndica pel fet de considerar-se perjudicades pel que han considerat actuacions injustificades o desproporcionades de la grua municipal. En alguns casos, les sancions així com la retirada de la grua, amb la corresponent sanció eren correctes, i no obeïen, com creuen alguns ciutadans que es dona persecució de la Policia municipal, amb la única finalitat de sancionar. És l'exemple de l'expedient 48/2019 on denunciava que la Policia Municipal només sanciona els vehicles que aparquen al seu carrer –i especialment a ell, al reclamant-, i en canvi a la resta de carrers del seu barri hi ha permissibilitat. La Carta Europea dels Drets dels Vianants, aprovada pel Parlament Europeu el dia 12 d'octubre de 1988, en forma de Resolució (Diario Oficial de las

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

Comunidades Europeas, nº C 290/52 de 14/11/88), s'estableix que "Els vianants tenen dret a viure en un ambient sa i gaudir lliurement de l'espai públic en les condicions de seguretat adequades per a la seva salut física i psicològica" i "Els vianants tenen dret a viure en centres urbans o rurals organitzats a escala humana i no de l'automòbil". L'article XX de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat reconeix el dret de la ciutadania a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. I ple que fa a la normativa de l'edificació CTE DB SI 5.1.1.1, pel que fa a la intervenció de Bombers, estableix que els vials d'aproximació de vehicles de bombers, als espais de manobra als que es refereix l'apartat 1.2., han de complir les condicions següents: tenir una amplada mínima de 3'50 m". La Síndica va resoldre que no hi havia greuge, ja que segons l'informe del Servei de Mobilitat, l'amplada del carrer era de 4'60 metres, per tant, quedava justificada la col·locació dels senyals verticals de prohibició d'aparcar, del contrari, l'amplada lliure es veuria reduïda a 2'80 metres, i s'incompliria la normativa. En aquest sentit si existeix una prohibició però els vehicles hi estacionen, la policia actua correctament si sancionen als conductors, malgrat ser veïns i veïnes de la zona. La Síndica també va comprovar que al barri hi ha llocs habilitats per estacionar els vehicles en zones lliure de pagament, i molt a prop del lloc dels fets. Per tot, va considerar l'actuació municipal correcte i ajusta a dret.

4.3. Transport públic

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, estableix que les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, han d'afavorir que els transports públics siguin accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans

La Síndica ha obert dos expedient d'ofici en relació al transport públic. Un primer (01/2019) de qüestions relacionades amb l'empresa de transports Urbans de Sabadell, que està pendent de resoldre i un segon (03/2019) en relació les obres de millora que es van dur a l'estació d'autobusos interurbans de Sabadell, situada a la Plaça Clara Campoamor, durant el mes de juliol, després que la Síndica visités el lloc dels fets en data 9 de juliol de 2019. L'expedient d'ofici consta com a annex a aquesta memòria.

L'any 2018, un ciutadà va presentar una queixa (104/2018) adduint que va tramitar la T-16 per la seva filla, i que després de pagar el cost d'aquesta (35 euros), va haver d'esperar un mes per obtenir una targeta provisional, el que va comportar que durant aquest temps va haver de comprar una T-10 (8,50 euros) per poder viatjar. La Síndica va considerar que hi havia greuge atès que atempta contra el principi de bona administració i del sentit comú haver de comprar una T-10, per esperar una targeta provisional, fins a l'emissió de la targeta definitiva. La targeta T-16 és un títol de transport per als nens i nenes dels 4 fins al 31 de desembre de l'any en que compleixen els 16 anys que els permet fer gratuïtament un nombre il·limitat de viatges a la xarxa de transport públic del sistema tarifari integrat, dins la mateixa zona tarifària on resideixi el nen o la nena. El procediment per aconseguir la targeta consisteix en emplenar el full de sol·licitud, disposar del DNI/NIE/passaport/llibre de família del nen o la nena i fer un pagament de 35€ en concepte de cost d'emissió i gestió de la targeta. Tràmits que es poden fer per Internet, en un centre d'atenció al client de la xarxa de transport públic o en un estanc del municipi. I en el transcurs de 30 dies computables a partir de la recepció i confirmació de la sol·licitud, el nen o la nena rebrà al seu domicili per correu certificat la targeta T-16 personalitzada. La T-16 és la cobertura del servei públic dels infants en els trajectes escolars durant tota l'escolarització primària fins a finalitzar l'Educació Secundària Obligatoria (ESO), però hi ha un termini que transcorre des de la sol·licitud fins a la recepció de la mateixa, durant el qual l'infant o la jove ha de costejar els trajectes que realitza. Durant aquest termini els infants entre 4 i 16 anys veuen vulnerat el dret a viatjar gratuïtament en el transport públic de la ciutat, perquè han de pagar els desplaçaments fins que l'administració els fa arribar els títols personalitzats. I el mateix succeeix mentre es tramita la renovació de l'abonament T-16 del fill o filla després de la pèrdua o robatori, ja que no hi ha cap títol provisional per cobrir el període d'aproximadament un mes fins a l'obtenció de la nova T-16, el que suposo haver d'assumir el cost del transport durant aquest període. Arrel de la queixa presentada i analitzat el Reglament que regula la targeta T-16, la Síndica va constatar que la T-16 té vigència fins el 31 de desembre de l'any en què el titular compleix els 16 anys. Fet que genera un altre greuge entre aquelles joves nascudes al desembre i aquells nascuts al gener. En aquest sentit va recomanar que l'Ajuntament insti a l'autoritat competent a

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

el Reglament i introdueixi les modificacions oportunes a fi d'establir un procediment que assegurí la gratuïtat de l'ús del transport públic als infants mentre s'emet o se'ls renova el títol per viatjar, i d'altra banda es modifiqui l'article 3, per tal que el títol de transport finalitzi el dia en que el titular compleixi els 17 anys, i no es regeixi per anys naturals sinó per la data efectiva de naixement. Paral·lelament i mentre no es modifiqui el Reglament, la Síndica va recomanar l'ens municipal que adopti les mesures oportunes per permetre accedir sense cost als titulars de la T-16 (bé sigui a través de l'ús del resguard com a document vàlid provisional, bé sigui entregant, per defecte altres títols com T-10 o abonaments mensuals el mateix dia que es realitza el tràmit, etc, o el sistema que l'Ajuntament consideri).

Un altre expedient relatiu al transport és (155/2019) el d'un ciutadà que va denunciar les molèsties pel fum i el soroll que provoquen els autobusos quan aquests queden aturats a la última parada de la Romànica, de la línia L3. Manifesta que ha posat en coneixement de l'empresa, la seva queixa, però que els fets es continuen produint, malgrat que també hi ha conductors que aturen els vehicles i apaguen els motors. La sindicatura no ha pogut resoldre l'expedient per manca d'informe municipal.

Finalment, destacar una queixa (122/2019), que va quedar resolta en tràmit després de la intervenció de la Síndica en relació a la denúncia d'un professor de l'Institut La Serra, pels estacionaments que realitzaven els camions d'una empresa, a la parada d'autobús 683, a l'avinguda de Can Bordoll, i que posaven en perill els alumnes del seu Institut. Els alumnes, es veien obligats a passar pel darrera dels camions o altres vehicles per accedir a la vorera el què posava un perill la seva integritat. Després d'estudiar el seu cas i realitzar determinades gestions, els camions de l'empresa van deixar d'estacionar a la parada de l'autobús.

5. Ús i manteniments de l'espai públic

Coincideixen en aquest apartat dues queixes relatives a uns solars que hi ha a la ciutat, i que provoquen molèsties als veïns i veïnes que viuen als voltants, per l'ús que es fa dels esmentats espais. L'expedient 94/2019 denuncia la contaminació per pols que els provoca l'estat en el què es troba el solar situat a l'avinguda Paraires-Eix Macià- Via Augusta-

Lluís Companys, fets dels que és coneixedor l'Ajuntament des del 2016, però la situació no millora. De fet, la sindicatura ja va resoldre un expedient pels mateixos fets al juliol de l'any 2017, i que calia prendre determinades mesures per minimitzar la contaminació tant acústica com per pols. L'altre queixa 89/2019 denuncia la problemàtica que tenen els veïns del c/ Rubio Ors, c/ Agustina d'Aragó, c/ Velende i c/ Daoiz amb un solar de terra que funciona com a pàrquing, posant sobre la taula la mateixa problemàtica que en l'expedient anterior, però a la que s'hi afegeix l'existència de vehicles abandonats, i els problemes de convivència que genera l'aparcament per manca de delimitació de les places.

Un ciutadana també va posar de manifest, a través de la queixa 44/2019, l'estat d'abandonament que es troba el Camí Molí d'en Torrella, sense papereres, ni passos de viants, voreres, asfaltat destrossat, enllumenat fet malbé, cotxes abandonats (un d'ells des de fa més d'un any), entre d'altres. La Síndica va posar els fets en coneixement de l'Ajuntament, però a data de tancament de la memòria no ha rebut cap informe respecte als fets, ni la previsió de cap tipus d'actuació a la zona.

En el mateix sentit, un veí de la Ronda Collsalarca denuncia el mal estat en que es troba la Plaça ubicada a la mateixa Ronda, entre els números 228-236. En aquest expedient la Síndica va resoldre que no s'havia respectat el dret d'obtenir resposta en els terminis legalment establerts per part de l'Administració, alhora que no s'havia complert l'obligació de l'Ajuntament de vetllar pel dret de la ciutadania a un urbanisme harmoniós i sostenible. En primer lloc, el mes març de 2018, encara no s'havia donat resposta a la instància presentada el mes d'agost de 2016, incomplint per tant, de forma notable i summament excessiva, els terminis de resposta de l'Administració. En segon lloc, va quedar acreditat que és un tema que s'allarga en el temps, ja l'any 2016 es va presentar queixa pels mateixos fets. I pel que fa al fons, segons es posava de manifest en l'informe d'Espai Públic, al desembre de 2016, ja es reconeixia per part de l'Administració de la necessitat de remodelació de la zona, i es manifestava que restava pendent de disposar dels recursos pressupostaris adients per executar-la efectivament. En aquest sentit la Síndica va recomanar celeritat i compliment de terminis a l'hora de donar una resposta específica a les demandes formulades per la ciutadania, i que es procedeixi

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.3 ESPAI PÚBLIC

a l'establiment d'un pla de treball, amb terminis d'execució concrets, per la rehabilitació i adequació de l'espai esmentat

Finalment destacar que la Síndica també ha obert un expedient d'ofici (05/2018) relatiu a la zona blava, que està en fase d'elaboració de la resolució.

6. Infraestructura urbana

En aquest apartat hi destaca per una banda, l'expedient 140/2018, sobre un cas de robatori de cable de coure en el tram 507 del Riu Ripoll Sud. La queixa va arribar a la sindicatura quan feia més d'un any dels fets, i sense que l'Ajuntament hagués pres part en l'assumpte ni donat solució. Tenint en compte els articles referents als drets relatius a l'administració democràtica local de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets humans a la ciutat, expressament l'article XXIII sobre l'eficàcia dels serveis públics, queda clar que en el cas no es va respectar el deure d'actuar amb l'eficàcia deguda per part dels serveis públics, ja que no es va donar cap resposta al problema. L'enllumenat és un servei bàsic que han de prestar els Ajuntament i va més enllà del dret a gaudir d'una bona il·luminació sinó que alhora augmenta els nivells de seguretat en carrers i parcs. La seguretat o la percepció de seguretat dels espais està molt determinada per la il·luminació, i passa perquè no hi hagi espais foscos, on la ciutadania pugui tenir sensació de perill. Aquest tram del riu l'utilitzen habitualment diferents col·lectius, tan els treballadors i treballadores de les empreses que tenen la seu en aquest entorn, moltes de les quals comencen o acaben la seva jornada en moments del dia on no hi ha llum natural, com també la ciutadania que en fa ús com espai d'oci, per passejar, córrer o anar amb bicicleta, a diferents hores del dia. Totes aquestes persones fa molt de temps que han de conviure amb una sensació d'inseguretat, (i, en el primer cas, cada dia de la setmana), que els pot generar malestar i angoixa i sentiment de desprotecció. És aquest sentit que la Síndica va estimar la queixa, per la inactivitat municipal i va recomanar solucionar el problema del cablejat elèctric de forma imminent ja es tracta d'una competència essencial obligatòria del municipi.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

L'Administració ha de donar compte a la ciutadania de la seva activitat i de la gestió dels recursos públics que s'han posat al seu abast. Per tant, l'Administració ha de ser transparent, s'ha de regir pel principi de bon govern i ha de ser accessible. En aquest sentit, l'Administració ha de ser proactiva i donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics. Alhora, l'Administració s'ha d'ajustar a les regles i obligacions sobre la qualitat dels serveis i el seu propi funcionament, així com a principis ètics i el foment de les bones pràctiques, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat i amb garantia de retiment de comptes. Finalment, tota la informació ha de ser comprensible, de fàcil accés, gratuïta i estar a l'abast de les persones amb discapacitat en un format subministrat per mitjans o formats escaients que resultin accessibles i comprensibles.

Abans de procedir amb el capítol, i com a mostra del funcionament anòmal de l'Administració, la Síndica vol deixar palès el seu malestar en relació a la tramitació dels expedients de la pròpia sindicatura. Malgrat que l'Ajuntament té pendent d'enviar a l'oficina de la Síndica molts casos del 2018 i 2019, encara n'hi ha varis dels anys 2016 i 2017 que, malgrat haver-se sol·licitat i reclamat en diverses ocasions, no s'han fet arribar. Per aquest motiu, va decidir resoldre tots els casos amb greuge ja que s'havien vulnerat els articles del Reglament de la Síndica de Greuges, on s'estableix la obligatorietat per part de l'Ajuntament de respondre a totes les preguntes que li formuli la institució en temps i forma, i a cooperar en tot el què necessiti. En conseqüència, aquesta manca de diligència municipal porta a la vulneració dels drets de la ciutadania impedit-los que la Síndica realitzi la seva tasca, i limitant el seu dret a una bona administració.

Altrament la ciutadania s'ha vist privada del:

- Dret a formular peticions davant qualsevol institució pública, administració o autoritat i davant dels òrgans de direcció i administració dels organismes i entitats del sector públic (art. 2 de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre),

- Dret a plantejar suggeriments, propostes d'actuació i millores sobre el funcionament dels serveis públics, i queixes relatives al funcionament de l'activitat administrativa (art. 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i 61 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre).
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui quan l'Administració no dicti ni notifiqui una resolució expressa dins el termini establert; l'òrgan competent per a la seva instrucció, la resolució i els actes de tràmit dictats (art. 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre)
- Dret a ser oïdes mitjançant l'audiència en qualsevol fase del procediment i a formular al·legacions (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre)
- Dret a obtenir serveis d'atenció i informació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos, en el compliment de llurs deures i en la redacció de documents administratius (art. 21 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre)
- Dret a obtenir decisions administratives motivades en els supòsits legalment establerts amb una referència succinta als fets, els fonaments jurídics, la identificació de les normes aplicables i amb indicació del règim de recursos que es puguin formular en cada cas (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost)
- Dret a obtenir una resolució expressa i que es notifiqui dins el termini legalment establert (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost)
- Dret que les actuacions administratives siguin proporcionals a les finalitats perseguides (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost)

Per tot això, i banda del greuge que pogués existir en el fons de l'assumpte de tots aquests casos, la Síndica va voler deixar constància del greuge que s'estava produint en els drets de la ciutadania per la manca de resposta a les peticions d'informe que s'havien fet a l'Ajuntament.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

S'aglutinen en aquest capítol totes aquelles queixes que han posat en dubte si el funcionament del procediment administratiu ha estat l'adequat, estructurant-lo alhora, en un primer grup on s'hi desglossen procediments variats –licències, responsabilitat patrimonial, multes o serveis funeraris-, un segon relatiu al procediment tributari, i un darrer, en relació a recursos humans.

1. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Aquestes queixes estan relacionades directament amb incidències procedimentals, i cal destacar-ne l'elevat nombre que es detecten en el conjunt de tots els casos que es tramiten a la Sindicatura, bàsicament relacionades amb el silenci administratiu.

El Codi de bones pràctiques administratives elaborat pel Síndic de greuges de Catalunya, recull com a principi VII el "deure de respondre expressament" i s'indica que "l'Administració ha de respondre expressament les peticions que li formulin les persones i ha de dictar resolucions expressives en tots els procediments.

Aquesta obligació de les administracions públiques i el dret correlatiu de la ciutadania no només és present en les lleis, sinó també en l'obligació social d'atendre amb deferència i respecte la ciutadania com a objecte de l'acció de les polítiques públiques.

La manca de compliment per part de les administracions de l'obligació de donar resposta expressa pot ocasionar la indefensió i la inseguretat jurídica de la ciutadania, a més de desincentivar la desitjable participació en els afers públics.

La Síndica recorda el deure legal de donar resposta, ja sigui en compliment del que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques o, alternativament la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

1.1. Licències

Devolució de fiances.- (213/2019) El ciutadà va presentar a l'Ajuntament una sol·licitud de devolució d'una fiança, per unes obres corresponents a la construcció d'un gual, i

transcorregut el termini de garantia de 2 mesos -des de la comunicació que va fer l'interessat del final d'obra- aquesta no s'havia retornat. La Síndica va sol·licitar l'informe, que a data de tancament de la memòria encara no s'ha fet arribar per part de la Secretaria Tècnica.

Demora en l'atorgament de licències.- (210/2019) En un dels casos, el ciutadà necessitava una licència per poder fer la connexió a la xarxa general del gas natural del seu habitatge. Un mes després d'haver fet la petició, i vist que l'Ajuntament encara no l'havia resolt, va presentar una queixa a la Síndica, perquè la demora els suposava estar sense gas, calefacció i aigua calenta en un dies en que la climatologia era de fred. Finalment, després que la Síndica iniciés la investigació del cas i de realitzar les gestions oportunes, l'expedient es va resoldre en tràmit.

Altres casos pendents oberts durant el 2019 -o pendents del 2018- per manca d'informe municipal, fan referència a la demora en l'atorgament de licències per obres menors (45/2019), o obres majors (122/18-81/2019). També hi ha queixes que han quedat resoltes en tràmit, perquè finalment l'Ajuntament ha concedit la licència, sense que en cap cas hagi fet arribar l'informe a la Síndica informant-la del cas concret. En aquests casos on la Síndica ha tingut coneixement per part de la ciutadania que finalment havia estat atorgada la licència, s'ha resolt el cas en tràmit, però la Síndica ha recomanat igualment a l'Ajuntament que redueixi els terminis de resposta per comunicar deficiències o requeriments per atorgar les licències i, si cal, es doti dels recursos necessaris als departaments corresponents.

La demora en l'atorgament de licències també es produeix en les licències per atorgar la ubicació de terrasses a la via pública (68/2018) o per la concessió d'un gual per l'entrada i sortida de vehicles (71/2019).

1.2. Responsabilitat patrimonial

Les queixes per responsabilitat patrimonial són recurrents a l'oficina, i sempre destil·len la mateixa problemàtica, i és la tardança en la tramitació d'aquests expedients per part de l'Ajuntament, a banda del problema concret i de fons de cadascun dels casos.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

En un dels casos (9/2019) una ciutadana posava de manifest que el dia 11 de gener de 2016 va entrar per registre una reclamació de responsabilitat contra l'Ajuntament de Sabadell, per una caiguda a la via pública, i que al gener del 2019 encara no havia estat resolta. L'Ajuntament va considerar que el nexa causal entre els danys i l'actuació de l'administració no quedava acreditat ja que el desperfecte, tant per les característiques observades com per la seves dimensions, era visible i evitable caminant amb normalitat, per la qual cosa l'Ajuntament va desestimar la reclamació.

Pel què fa a la durada del procediment, l'Ajuntament va manifestar que l'expedient havia quedat aturat en diversos moments de la seva tramitació, superant el termini legal per resoldre aquest tipus de casos. L'Administració motivava el retard pel nombre de reclamacions a tramitar i per les diverses baixes, canvis i substitucions de les persones encarregades de tramitar l'expedient, així com l'acumulació d'altres tasques assignades a la persona responsable de gestionar el cas, que han incidit en un retard en la tramitació.

La Síndica va considerar que s'havia produït un greuge a la ciutadana en quan a la resolució del cas, en tant que l'Ajuntament s'havia excedit en el termini màxim establert per resoldre expressament els procediments de responsabilitat patrimonial, que és de 6 mesos, havent transcorregut tres anys i cinc mesos des de la primera instància fins a la resolució. L'Administració ha de garantir els drets de la ciutadania i, per això, s'ha de valer del mitjans disponibles, i no es pot justificar mai una retallada d'un dret per motius econòmics. Els drets són inherents a la persones i l'Administració ha de vetllar perquè aquests es puguin garantir.

Pel què fa al fons de l'assumpte, en l'apreciació que la calçada presentava algun desperfecte no hi ha cap mena de contradicció entre les dues versions, ja que en l'informe del servei tècnic es va fer constar que existia un desperfecte. S'al·lega, per part municipal, com a una de les causes de desestimació, que el nexa causal -segons estableix determinada jurisprudència- no pot ser declarat quan el resultat lesiu no és conseqüència exclusiva i necessària d'una actuació administrativa en sentit ampli sinó que hi ha la intervenció d'un tercer en la possible situació de risc o la manca d'adopció de la requerida diligència per part del propi perjudicat. Així doncs, en la resolució de la reclamació, es va considerar

que la irregularitat de la via que presumptament va causar la caiguda era perfectament visible i fàcilment evitable, i que l'obstacle del carrer no superava el que és normal dins els límits d'atenció exigible. Però els conceptes "perfectament visible i fàcilment evitables", són expressions jurídicament indeterminades. I, per tant, a l'hora de valorar què és fàcilment evitable o perfectament visible no pot tractar-se d'una decisió arbitrària, sinó que és convenient pensar que hi ha uns estàndards de comportament diligent, i que aquests han de ser fruit d'una valoració i una ponderació prèvia de la diversitat de casuístiques que existeixen en la vida real. Tot i que hi ha jurisprudència que s'ha referit al caràcter directe, immediat i exclusiu que ha de concórrer entre l'activitat administrativa i el dany o lesió per tal d'apreciar responsabilitat patrimonial, la Sindicatura, en diverses ocasions, ha invocat jurisprudència que admet la modulació de la responsabilitat en el cas que intervinguin altres causes. Consideren que la nota "d'exclusivitat" ha de ser entesa en sentit relatiu i no absolut com es pretén. La participació de la víctima en l'esdeveniment danys no trenca la relació causal entre aquest i el funcionament del servei públic, sinó que ha de dur, d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Suprem, a una modulació o compensació en la indemnització pels danys ocasionats, que hauran de ser suportats proporcionalment per la víctima i per l'Administració demandada.

Per tot, la Síndica va recomanar que es resolguin els casos en temps i forma, notificant degudament la resolució; i en defecte, que s'informi als ciutadans que presenten la reclamació, de la durada aproximada del procediment fins a l'obtenció de la resolució, remarcant els criteris que estableixen els tribunals, a fi de no crear falses expectatives. També que vetlli per prestar correctament el servei de pavimentació de la via pública, i que arrangi urgentment aquells defectes existents en el paviment, especialment aquells que siguin susceptibles de provocar caigudes als vianants.

1.3. Procediment sancionador: multes de trànsit.

El procediment sancionador en matèria de trànsit és objecte de múltiples queixes en totes les seves fases. Hi ha casos que es tramiten perquè la ciutadania es queixa pels actes d'inici del expedients i la disconformitat amb els fets objecte de la sanció, per considerar que no han comès la infracció.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

És en casos com (127/2019) el d'un ciutadà que ha presentat queixa perquè no està conforme amb una sanció per no haver efectuat correctament la maniobra d'Stop. Es dona el fet que la sanció li va imposar la Policia municipal després que arribessin al lloc dels fets perquè havia tingut un accident amb un altre vehicle. Segons l'informe tècnic, l'accident el va provocar ell per no fer correctament l'stop, malgrat que cap agent va presenciar l'accident i sense haver-hi altres testimonis. En aquest cas, el ciutadà va posar de manifest que el seu origen havia condicionat la decisió dels agents. El cas està pendent de resoldre per manca d'informe municipal.

També són varies les queixes per les sancions d'estacionament en zones on fins aleshores hi havia hagut permissivitat i aquesta ha finalitzat sense previ avís. En tots els casos, el fet objectiu és que en els emplaçaments estava prohibit aparcar-hi però aquest s'hi venia realitzant per part de tota la ciutadania durant anys, sense que els incompliments haguessin estat sancionats. En un dels casos (148/2018) el ciutadà afirmava que s'havia pogut estacionar en el lloc dels fets durant 18 anys, sense que s'hagués sancionat mai aquest tipus de comportament. Si bé és cert que aquesta pràctica vulnerava la legislació, l'administració l'havia consentit sense fer-hi res durant molt de temps. La Síndica va resoldre el cas amb greuge per considerar que cal un control d'aquestes pràctiques i tornar a garantir la legalitat d'aquests espais, però sempre amb la voluntat que aquesta actuació sigui generalitzada i ferma en el futur, sense sancionar els fets comesos amb anterioritat i sobretot avisant a la ciutadania sobre aquest canvi de criteri.

Un altre grup de queixes denunciaven el tracte rebut per part de la Policia Municipal. Això passa en el cas 182/19, que està pendent de resoldre a data de tancament de la memòria, on una mare exposa que els agents de la policia van aturar el seu fill menor d'edat per saltar-se un semàfor en vermell quan anava en bicicleta. Segons s'exposa a la queixa, la detenció va desembocar en una confrontació entre el menor i els agents, que va desencadenar un atac d'angoixa en el menor –i per la qual cosa va ser traslladat a Sant Felix - i finalment va ser portat als calabossos de la Policia.

O el cas 79/2019, on el ciutadà que va presentar la queixa manifesta que no va interpretar correctament el significat

d'una moto policial parada enmig del carril central de la C-1415A. Davant d'aquest obstacle, va intentar incorporar-se al carril dret de la via (fet que no estava prohibit mitjançant senyalització) quan un agent local el va fer parar amb xiulets i crits. Manifesta que l'agent, en to despòtic, li va recriminar el fet relatat. Davant d'aquesta situació d'inddefensió, va intentar trucar els Mossos d'esquadra, cosa que l'agent li va impedir, al·legant que l'única autoritat allà era ell. Posteriorment, va procedir a la interposició d'una sanció motivada pel fet de no obeir les indicacions d'un agent de trànsit. Durant el transcurs d'aquesta situació, diversos cotxes van cometre el mateix error que el perjudicat, però la resta de cotxes infractors no van ser sancionats.

Finalment, hi ha casos sobre multes que posen en valor els defectes de notificació en l'expedient. Majoritàriament la queixa ve motivada pel fet que els ciutadans i ciutadanes no han pogut acollir-se a la bonificació de la sanció del 50% perquè quan l'han rebut, el termini ja havia transcorregut, i quan han rebut la notificació, aquesta no s'ha fet pels mitjans idonis que permeten acreditar que aquesta s'ha realitzat de forma fefaent (21/2019-186/2019). En el cas 143/2018, la Síndica va resoldre que es faci complir la normativa amb les indicacions de la llei, constatant que s'han efectuat tots els intents d'entrega que determina la normativa, tant en quantitat com en la forma, per tal de garantir que s'acrediti la recepció de la notificació per part del particular i, per tant, la seva possibilitat de defensa.

1.3.1. Zona blava

En aquest subapartat dins del procediment sancionador per multes de trànsit s'hi fan constar aquelles que es deriven d'una sanció per estacionament en una zona blava, donat que sempre hi ha un nombre important d'aquesta tipologia de queixes.

Tal i com ja s'ha mencionat en el Capítol d'Espai Públic, la Síndica està estudiant la regulació i el funcionament de la zona blava a la ciutat, i està previst que durant el 2020 emeti la resolució d'ofici.

En un dels casos que va tramitar la sindicatura en relació a la zona blava, l'Ajuntament va acceptar anul·lar la sanció atès que l'expedient havia caducat. Després de realitzar les

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

gestions tècniques pertinents, la Secció de multes va decidir retirar la sanció per caducitat en el procediment.

En una altra queixa, la Síndica va considerar que l'Administració havia actuat conforme a dret en un cas del 2018 (88/2018) després que el ciutadà estacionés en una zona amb horari limitat sense posar el tiquet. Va arribar a aquesta conclusió perquè en l'expedient va quedar acreditat que el vehicle s'havia estacionat en una zona blava, sense posar el tiquet. El senyor va considerar que no calia posar tiquet perquè estava realitzant una operació de carrega i descarrega d'unes fustes i tenia les portes obertes del vehicle. Malgrat això, considerant els fets i la normativa, aquesta estableix la necessitat d'exhibir un tiquet si es decideix estacionar el vehicle en una zona blava, alhora que no hi ha cap dispensa de treure el tiquet pel fet d'atura-se per realitzar una acció de càrrega i descàrrega. Per tant, tot i que el ciutadà només va ocupar la zona blava uns instants –segons manifesta-, hagués hagut de treure el tiquet i exhibir-lo dins del vehicle, per evitar la sanció; o estacionar el vehicle en una zona de carrega i descàrrega que hi ha al mateix carrer, per realitzar l'acció de carregar les fustes que mencionava en la seva queixa. La Síndica va resoldre que l'administració ha d'adoptar les decisions de manera adequada a la finalitat que persegueixen, conciliant l'interès general amb la dels particulars i evitant al màxim l'afectació dels drets i llibertats públiques, per la qual cosa va considerar que l'Ajuntament havia actuat conforme a dret en aquest cas i que no s'havia produït cap greuge al ciutadà.

1.4. Serveis funeraris

Durant el 2019 s'ha presentat 3 queixes relacionades amb els serveis funeraris a la ciutat. Un primer cas (4/2019) feia referència a la limitació a 50 anys de les concessions de les sepultures. En aquesta queixa es plantejava el tema de la limitació a 50 anys de la concessió de les sepultures, una temàtica de la qual se segueixen presentant queixes i sobre la qual la sindicatura ja va establir el seu criteri en una actuació d'ofici de l'any 2016. En aquest sentit les recomanacions que es van emetre van ser les següents:

Que les concessions funeràries atorgades fins l'any 1988, cal entendre-les fetes a 99 anys, i no a 50 com pretén l'Ajuntament. Per tot, he recomanat a l'Ajuntament que així pro-

cedeixi, i consideri vigents aquestes concessions, fins que venci el termini esmentat de 99 anys, dictant la corresponent ordre interna i la faci arribar oportunament a la concessionària Torra, S.A.

Que en totes aquelles concessions de les que existeix una "carta concessional", l'Ajuntament no pot anar contra els seus propis actes, i limitar els drets de la ciutadania, manifestant que el títol que tenen en possessió no estableixi l'inici de la concessió, i consideri vigents aquestes concessions, fins que venci el termini esmentat de 99 anys, dictant també la corresponent ordre interna i la faci arribar oportunament a la concessionària Torra, S.A.

Que l'Ajuntament modifiqui el Reglament i, a banda de rebaixar els preus de les renovacions de les concessions, modifiqui els temps de renovació, de forma que els terminis de 30 i 50 anys pels nínxols i les tombes/panteó o mausoleu, es puguin reduir en períodes inferiors, el que permeti que la taxa meritada sigui proporcional al temps de durada de la mateixa.

Que s'impulsin mesures que reforcin la transparència en la informació dels preus dels serveis funeraris, i que també es reforci el règim d'infraaccions i sancions, i els serveis d'inspecció. I que s'editi la informació, de forma que sigui clara i entenedora pel públic en general.

Que l'empresa concessionària i l'Ajuntament informin degudament als ciutadans i ciutadanes dels drets que els emparen, i no utilitzin la gestió indirecta per vulnerar el dret a una bona administració de la ciutadania.

Que la ciutadania ha de recórrer a aquests serveis en uns moments sensibles, i cal que sigui tractada amb respecte, però principalment, garantint els seus drets.

En relació a les altres dues queixes, la Síndica no ha resolt els casos per manca d'informe municipal, però a priori sobta constatar que són denúncies per fets produïts al cementiri, per tant, i de conformitat amb el que preveu la legislació de règim local, la titularitat del servei de cementiri és pública i correspon a l'Ajuntament. En concret, en la primera queixa (137/2019) la ciutadana denunciava la desaparició de la làpida del seu nínxol, i sense que l'Ajuntament hagi estat

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

capaç de donar una explicació ni s'hagi fet càrrec de res. I pel què fa a la segona (195/2019), la ciutadana va considerar que s'havien vulnerat els seus drets a l'hora de gestionar correctament tot el procés d'enterrament, assignació de nínxols i trasllat a l'ossera de familiars seus, arrel de la mort del seu marit al juliol del 2019.

1.5. Altres procediments

Demora en el pagament de beques menjador.- El director d'una escola de Sabadell va presentar una queixa pels problemes que tenia perquè l'Ajuntament li reembossés els imports de les beques menjador pels alumnes becats. De l'anàlisi de l'informe remès per part municipal va quedar acreditat que, efectivament, s'havien produït les incidències que manifestava el director. La Síndica va resoldre que s'havia produït un greuge però que havia quedat resolt en el transcurs de la tramitació el procediment.

Silenci administratiu.- La manca de resposta a les instàncies de la ciutadania és, malauradament, la queixa per excel·lència de la sindicatura. I ho il·lustren la majoria de casos que s'hi tramiten. Tot seguit es reproduïxen alguns exemples –diferents a la tramitació de llicències o responsabilitat patrimonial, que tradicionalment són una tipologia de casos on el silenci administratiu forma part de la tramitació- iniciats durant el 2019 que, sense ànim de ser una reproducció exhaustiva, il·lustren la problemàtica de l'abús que fa l'Ajuntament de Sabadell de la figura del silenci administratiu, en molts dels procediments.

Un ciutadà l'any 2016 va presentar una instància a l'Ajuntament per sol·licitar la valoració i la inclusió d'un immoble seu com a bé patrimonial, sense que mai l'hi haguessin contestat. A principis del 2019, va insistir i presentar nova instància, i com que no va rebre cap resposta, durant el mes d'agost va fer una nova petició. Finalment el mes de desembre de 2019 va presentar una queixa a la Síndica per manca de resposta municipal a totes les instàncies.

En una altra queixa (208/2019) la persona va presentar una instància al maig de l'any 2017, on plantejava una sèrie de qüestions en relació a una liquidació de plusvàlua que havia rebut, sense que l'Ajuntament li hagués donat resposta.

Empresaris de l'Associació de Locals de la Zona Hermètica van presentar una queixa a l'Oficina de la Síndica de Greuges adduint que no havien rebut resposta a diferents peticions fetes a l'Ajuntament. Es queixaven de la manca de diàleg constructiu entre l'Ajuntament i els empresaris perquè es continuessin realitzant activitats d'oci nocturn, a partir d'un treball conjunt de definició de les zones on poder fer l'activitat o la revisió del model d'oci a la ciutat. Les empreses que aglutina l'Associació afirmaven que mai van rebre resposta sobre si s'havia repensat o ofert la possibilitat d'altres models de negoci en aquests emplaçaments, o el trasllat en altres zones on no es causessin molèsties als veïns, entre d'altres.

Denegació d'un espai municipal.- S'han tramitat dos casos on l'Ajuntament ha denegat la cessió d'un espai municipal per la realització d'una activitat.

En un primer cas (219/2019) la comunitat musulmana a Sabadell va demanar la cessió d'un espai per realitzar una pregària conjunta amb altres musulmans, però l'Ajuntament la va denegar. La Síndica, en la sol·licitud d'informe, ha sol·licitat els fonaments i la possibilitat d'atorgar un emplaçament per l'any 2020, informe del que en resta a l'espera.

L'altre cas (62/2018) es correspon a una queixa de l'any 2018, que la Síndica ha resolt en tràmit. Es tracta d'una associació de famílies que feia ús d'un espai municipal que havia estat cedit a una entitat privada que, alhora, l'havia cedit a una altra entitat que, finalment, havia cedit a les famílies. L'Ajuntament havia revisat les instal·lacions i no les va trobar adients per realitzar les activitats que promovia l'associació de famílies, i les va instar a abandonar el local sense donar-los alternativa on continuar desenvolupant les activitats de cura de nadons

Respostes estandarditzades.- (133/2018) L'Administració ha de respondre expressament les peticions que li formulin les persones i ha de dictar resolucions expressives en tots els procediments. I, en tot cas, ha d'evitar que els procediments finalitzin amb resolucions estandarditzades que poden vulnerar el dret a una resposta congruent. En aquest cas del 2018 va quedar acreditat que, davant dos escrits presentats per dues persones diferents, on les al·legacions fetes eren parcialment diferents, s'havia donat -per part de l'Ajunta-

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

ment- la mateixa resposta. L'Ajuntament, davant d'una petició concreta, no pot limitar-se a transcriure l'Ordenança i no contestar a les qüestions concretes formulades pels administrats i administrades perquè així es vulnera el dret a la informació i a rebre una resposta efectiva de l'Administració. La Síndica va considerar que els processos i les normes estandarditzades ofereixen objectivitat en tot el procediment administratiu, però per contra, cal una resposta escrita individualitzada. La ciutadania té reconegut el dret a rebre resposta als escrits que adrecen a les administracions públiques. L'obligació de donar resposta a les sol·licituds que els ciutadans adrecen a l'Administració forma part del dret a una bona administració, reconegut a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i regulat a l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que inclou el dret a obtenir una resolució expressa que sigui notificada dins del termini legalment establert.

2. AGÈNCIA TRIBUTÀRIA

L'organisme autònom local anomenat Agència Tributària de Sabadell és l'ens de l'Ajuntament de Sabadell constituït en exercici de la seva potestat d'autoorganització en règim de descentralització administrativa i funcional, amb personalitat jurídica pròpia i pública, conforme a la legislació local vigent amb la finalitat de dur la gestió i el funcionament descentralitzat de les actuacions administratives necessàries per a l'aplicació del sistema tributari i d'altres recursos que corresponguin a l'Ajuntament de Sabadell. Entre les competències més destacades hi ha la gestió, la liquidació, la inspecció i la revisió dels tributs i ingressos de dret públic que pertanyin a l'Ajuntament de Sabadell, així com la recaptació en període voluntari i/o executiu de tributs, taxes, preus públics i altres ingressos de dret públic.

De les queixes rebudes aquest darrer any 2019, n'hi ha un total de 13, que fa referència, entre d'altres, a l'Impost sobre l'Increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana, l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, així com de la Taxa de residus i la Taxa de Gual.

2.1. Tributs

2.1.1. Plusvàlua

En els darrers temps, l'Oficina de la Síndica ha recollit nombroses queixes (165/2019-185/2019) de la ciutadania aduint la inseguretats jurídica que produeix la meritació de la plusvàlua quan, de la transmissió, no es deriva un increment patrimonial, perquè així ho determinen les escriptures de compravenda, herència o donació. L'Ajuntament de Sabadell, però, genera les autoliquidacions de la plusvàlua, alhora que –en alguns casos- també s'ofereix la possibilitat de presentar la sol·licitud de no subjecció a l'impost. Per aquest motiu, la Síndica va decidir obrir una actuació d'ofici per aglutinar totes les reclamacions (SDOF08/2019) que succintament és el que es recull tot seguit.

Fins la publicació de la sentència del Tribunal Constitucional de data 11 de maig de 2017 (publicada al BOE al 15/06/2017) la normativa imposava l'obligació de liquidar la plusvàlua encara que no hi hagués un increment en el valor del terreny, vulnerant al meu entendre, els principis de la capacitat contributiva i l'inexistència del fet imposable. La sentència va determinar que la forma de càlcul de la plusvàlua era legal, excepte en els casos en que no s'havia produït un increment de valor, els quals s'havien de determinar pel legislador. A dia d'avui el legislador no ha fixat els criteris per adequar la normativa a la sentència dictada, per la qual cosa, els ajuntaments han adoptat diferents criteris per afrontar aquesta situació. Mentre el legislador no resolgui la situació, totes les parts implicades es veuen perjudicades. En el cas de Sabadell, la solució que es dona a la ciutadania no és clara, no s'informa si cal, o no, fer el pagament en cas que no hi hagi increment. A més, cal destacar que la informació és discrepant si es fa de forma presencial o través de la web, atès que no s'ofereixen les mateixes opcions. I, davant de la sol·licitud de rectificació d'una liquidació ja presentada amb la devolució dels ingressos indeguts, s'opta pel silenci administratiu, el que genera molta inseguretats jurídica a la ciutadania. L'Administració tributària de Sabadell ha d'actuar en la forma que resulti menys feixuga per als ciutadans, i ha de donar una informació àmplia i clara dels criteris adoptats i reforçar l'assistència tributària per ajudar als contribuents a donar compliment de les seves obligacions tributàries. La Síndica va considerar que s'està produint un

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

greuge en la forma que l'Ajuntament de Sabadell està abordant els efectes de la Sentència del Tribunal Constitucional n°59/2017, d'11 de maig, en relació amb l'IIVTNU, atès que es vulnera el principi de seguretat jurídica, per la qual cosa va recomanar que s'informi de forma clara, com s'ha de procedir per part de la ciutadania, per garantir els seus drets, a tenor de la sentència, deixant en suspens la resolució de la instància presentada pels ciutadans fins que es modifiqui la Llei d'Hisendes locals i, en conseqüència, que es doti al servei corresponent dels mitjans necessaris per fer front a aquest sistema de suspensió dels procediments a fi de garantir els drets de la ciutadania.

Aquesta resolució d'ofici es troba reproduïda com a annex a aquesta memòria.

2.1.2. Impost de béns immobles

En matèria d'IBI, les queixes (83/2019-93/2019) presentades fan referència al desacord de la ciutadania amb els imports liquidats en concepte d'interessos -per part de l'Ajuntament- en relació a l'Impost sobre Béns Immobles, a conseqüència de les respectives revisions cadastral. En tots, la Síndica va considerar que no hi havia greuge en quan a la liquidació practicada ateses les argumentacions següents. La regularització cadastral és un procediment obert d'ofici per la Direcció General del Cadastre amb la finalitat d'incorporar al Cadastre Immobiliari els immobles i les alteracions que s'hi produeixen, per tal de garantir l'adequada concordança de la descripció cadastral dels béns immobles amb la realitat immobiliària. L'Ajuntament no té competències per modificar aquests valors cadastrals i simplement es limita a utilitzar els valors que li facilita el Cadastre per liquidar l'IBI. Pel que fa als interessos de demora estan correctament liquidats per part de l'Administració local com a conseqüència del procediment de regularització cadastral efectuat per la Direcció General del Cadastre. En quan a la notificació de les liquidacions, aquestes van realitzar-se en temps i forma, i el subjecte passiu es va donar per notificat en el moment que va procedir al pagament. No obstant, la Síndica va recomanar a l'administració local que quan hi hagi una regularització cadastral com la que ha afectat darrerament Sabadell, s'informi degudament a la ciutadania, a tenor dels 1738 immobles afectats a la ciutat, mitjançant una carta annexa a les noves liquidacions – o a través del

mitjà que consideri pertinent-, on es recullin alguns dels extrems mencionats anteriorment, que permetin comprendre amb claredat a la ciutadania quin son els motius pels qual hi ha un increment retroactiu en l'IBI, qui n'és el responsable i el paper que hi juga l'Administració local. La qual cosa, faria que l'Administració fos eficient i transparent i no hagués d'atendre amb posterioritat a totes aquestes persones per donar les explicacions oportunes.

2.1.3. Impost de vehicles

Un ciutadà va presentar una queixa (189/2019) a l'Oficina de la Síndica adduint que l'Ajuntament de Sabadell li havia denegat l'exempció de l'Impost de Vehicles de Tracció mecànica pels exercicis 2018 i 2019, havent-la sol·licitat a posteriori, una vegada rebuda la resolució de reconeixement del grau de discapacitat, i on aquesta fixava que els efectes eren des del 14/12/2017. L'Ajuntament li va desestimar la petició en base a l'Ordenança municipal per la qual s'estableix que la concessió d'exempcions pregades no té caràcter retroactiu.

En l'ordenança municipal s'estableix el caràcter no retroactiu de les exempcions pregades, "amb caràcter general la concessió d'exempcions pregades no té caràcter retroactiu, per la qual cosa, comencen a tenir efectes des del moment en què per primera vegada tingui lloc el meritament del tribut amb posterioritat a la data de la sol·licitud del benefici fiscal". La Síndica considera que l'exempció tributària s'hauria de poder gaudir des del moment en què la persona discapacitada té acreditada aquesta condició, ja que és en aquest moment quan compleix els requisits que originen el naixement del dret a l'exempció. Si no és així, es produeix una situació de manca de justícia tributària per als subjectes passius, que es veuen obligats a satisfer un tribut del qual estan exempts a causa del retard de l'Administració autonòmica a emetre la resolució corresponent. La posició municipal s'ajusta a l'aplicació literal del contingut del Reial decret 1065/2007 i a l'Ordenança fiscal reguladora de l'impòst sobre vehicles de tracció mecànica. Tot i això, la Síndica considera que l'exempció tributària s'hauria de poder gaudir des del moment en què la persona amb discapacitat té acreditada aquesta condició per garantir que aquestes persones no hagin de satisfer indegudament un tribut per causes formalistes i que són imputables a la de-



4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.4 TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

mora de l'Administració en la resolució dels procediments. En aquest sentit, l'actuació municipal no pot considerar-se contrària a dret, però el cas es va resoldre amb greuge perquè des d'un punt de vista de la tècnica tributària s'hauria de poder aplicar l'exempció de l'IVTM amb efectes retroactius per a vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per a períodes impositius no prescrits, sobre la base que l'acte administratiu de concessió té caràcter declaratiu i no constitutiu. Per aquests motius va recomanar a l'Ajuntament, estudiar una modificació en l'ordenança fiscal a fi que les exempcions sol·licitades amb posterioritat a la meritació de l'impost produeixin efectes des del moment en què s'hagi reconegut la situació de discapacitat per part de l'organisme competent; i en paral·lel, que insti a través dels mecanismes que consideri oportuns, la modificació legislativa, a fi d'introduir els canvis esmentats, que permetin modificar l'article 93 del TRLHL, en el mateix sentit que ja va manifestar el Síndic de greuges de Catalunya.

3. RECURSOS HUMANS

Durant el 2019 la Síndica ha rebut tres queixes relacionades amb el personal de l'Ajuntament, totes relacionades amb el silenci administratiu enfront les instàncies presentades per aquests treballadors. En tots tres (187-188-191/2019 i 176/2019, els expedients es va resoldre en tràmit, ja que posteriorment a la sol·licitud d'informe per part de la Síndica, els treballadors van rebre la resposta municipal.

Una altra queixa relacionada amb el règim laboral feia referència al personal d'una empresa concessionària i les precàries condicions de treball. Però donat que el contracte de concessió havia finalitzat, la Síndica va recomanar que els advertiments que s'havien fet per part d'una ciutadana, es tinguessin en compte per garantir els drets dels treballadors a l'hora de licitar de nou el contracte de concessió.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.5 REPENSEM LA CIUTAT

La Síndica, en aquest capítol, pretén aglutinar aquelles actuacions i expedients que tenen com a pretext una millora de la ciutat. Certament, en totes les recomanacions que fa la Síndica hi ha implícita una millora de la ciutat ja sigui a nivell d'espai públic, convivència, o procediments. Però aquí pretén detallar aquelles recomanacions i actuacions pensades a partir de les demandes de la ciutadania i de les entitats independents que duguin a replantejar el disseny i l'urbanisme de la ciutat, la convivència o la sostenibilitat.

En primer lloc, destaquen les actuacions d'ofici, expedients que la Síndica obre quan considera que cal emprendre una investigació en defensa dels drets de la ciutadania, quan detecta un problema que afecta al conjunt de la població de Sabadell o a un gran nombre de persones. Són, per tant, expedients on la Síndica acaba recomanant algunes actuacions a fer per part de l'Administració, en ares a anar configurant la ciutat que volem, i és en aquest sentit que .

Totes les actuacions d'ofici que s'han obert durant el 2019, o les que s'han resolt -que es reproduïxen íntegrament com a annex en aquesta memòria-, són el petit granet de sorra que la Síndica, gràcies a les demandes i queixes plantejades per la ciutadania, copsa de la ciutat, i pot aportar, des de la seva visió, per repensar la ciutat que volem.

Un dels expedients és l' Actuació d'ofici 72/2018 que tracta el Reconeixement de famílies diverses d'especial vulnerabilitat, i apareix fruit de les diferents reclamacions per part de famílies monoparentals de Sabadell, com a queixa per la no equiparació d'aquest tipus d'unitat familiar a les famílies nombroses, pel que fa a la bonificació de l'IBI, la taxa d'escombraries, la puntuació per obtenir beques de diferents tipus o l'accés a l'escolarització dels infants a càrrec, descomptes en serveis municipals de pagament, etc. Per tant, en aquest expedient d'ofici s'hi exposa bàsicament la problemàtica que pateixen les famílies monoparentals per equiparar-se amb les nombroses, i el greuge que això suposa. No obstant, també es deixa palès l'existència d'altres models familiars que existeixen a Sabadell i que necessiten de polítiques pròpies a fi de garantir-los la igualtat de condicions respecte als models tradicionals de famílies. En aquest sentit, les recomanacions de la Síndica van anar encaminades a equiparar els beneficis fiscals de les famílies nombroses a les famílies monoparentals i a la resta

de famílies (enllaçades o d'acollida o d'altres especialment vulnerables); que l'ens local insti la modificació de la Llei reguladora de la Hisendes Locals amb l'objectiu d'introduir la previsió de beneficis fiscals per recolzar a totes les famílies, més enllà del model tradicional; que s'incrementi i es potenciï la informació sobre els beneficis fiscals que s'atorguin a les famílies amb la finalitat que en coneguin l'existència, i com i quan es poden sol·licitar; que es reforcin els instruments per recolzar i donar visibilitat a la diversitat de models familiars, superant la visió de la família nuclear heterosexuals com institució hegemònica; i que es modifiquin els formularis per sol·licituds i tràmits administratius, i s'adaptin als nous models de famílies.

La Síndica va decidir obrir una actuació d'ofici arran de les múltiples queixes per la Taxa de residus. Les conclusions a les que va arribar van ser les següents. En primer lloc, l'Ordinanza Fiscal 3.6 taxa per la prestació de serveis relatius a la prevenció i la gestió dels residus municipals i assimilats durant l'any 2018 es basa en el principi redistributiu de "qui més té, més paga". En aquest sentit, s'han creat 12 trams de pagament en funció de les rendes, el cadastre i les persones que conviuen en el mateix habitatge. Així, trobem que en 4 dels 12 trams, les unitats familiars han gaudit de diferents percentatges de bonificació, des d'un 100% al 19% de la població de Sabadell més vulnerable fins un 20% per les unitats familiars amb ingressos inferiors a 23.520€. El cinquè tram de rendes, amb uns ingressos màxims de 35.854€ l'any, no han patit modificacions de les quotes i els 6 trams restants, que sumen el 43% de la població de Sabadell, ha vist incrementada la taxa en uns valors que van des del 10% fins el 150% en els pitjors dels casos.

Aquests increments en alguns casos no han estat avisats amb antelació o, si s'ha fet, no ha estat amb l'antelació suficient per poder gestionar correctament les finances familiars.

Aquest increment de la taxa només permet cobrir el 42% del cost total del servei i, a més, pels paràmetres que grava, que no tenen en compte en cap cas la generació o la correcta separació dels residus, poden generar l'efecte desincentivador entre la població que actualment recicla, provocant un increment dels costos que encara serà més difícil d'assumir només amb el que recapta la taxa.

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.5 REPENSEM LA CIUTAT

Alhora, les bonificacions no permeten pal·liar la desincentivació del reciclatge, ja que els supòsits que contemplen són difícilment assumibles per bona part de la població, que veu com no poden acollir-se a la principal bonificació (amb la gestió domèstica de la FORM) per no disposar de l'espai suficient per fer-ho.

A més, el desconeixement generalitzat sobre els costos del model de recollida, l'impacte econòmic de reciclar o no fer-ho, etc. fomenten, encara més, que la ciutadania "desconnecti" del sistema i decideixi, com a resposta a l'increment de la taxa, deixar de reciclar.

La Síndica va recomanar a l'Ajuntament que estudiï nous models de recollida ja sigui per identificador de recipient o identificador d'usuari per acabar implementant algun d'aquests sistemes de pagament per generació, i en paral·lel, fins que no s'instauri algun d'aquests sistemes, es procedeix a revisar l'Ordenança, introduint criteris de càlcul basats en la correcta separació de residus i la minimització dels mateixos, i l'aplicació a posteriori de bonificacions o exempcions, en els casos de famílies amb escassos recursos i col·lectius vulnerables. Alhora que modifiqui l'article 6è.4. en relació a l'apartat 1 b) del mateix article 6è, i introduir un percentatge de bonificació per la recollida selectiva del paper, vidre, envasos, FORM i olis de cuina; amb independència del compostatge domèstic. També, que a l'hora de determinar la renta exempta s'apliqui un coeficient multiplicador a l'IRSC per arribar als imports de referència que estableix la taxa AROPE.

i es modifiqui l'article 8è, perquè s'incorpori el manament legal de prorrateig de les quotes en els supòsits d'inici o de cessament en l'ús del servei i es regulin els aspectes concrets aplicables. I finalment, que es dissenyin campanyes de sensibilització ciutadana per promoure la minimització de residus i la seva separació, tot fent transparent el sistema en termes econòmics, alhora que s'utilitzi el propi rebut de la taxa per informar sobre les bonificacions disponibles i s'inclouï informació dels resultats obtinguts en relació als esperats en matèria de generació de residus.

Un altre dels expedients d'ofici que es va iniciar durant el 2019, va ser el de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, altrament conegut com la

Plusvàlua, i la inseguretat jurídica enfront els pronunciaments del Tribunal Constitucional. Fins la publicació de la sentència del Tribunal Constitucional de data 11 de maig de 2017 (publicada al BOE al 15/06/2017) la normativa imposava l'obligació de liquidar la plusvàlua encara que no hi hagués un increment en el valor del terreny, vulnerant al meu entendre els principis de la capacitada contributiva i inexistència del fet imposable. La sentència va determinar que la forma de càlcul de la plusvàlua era legal, excepte en els casos en que no s'havia produït un increment de valor, els quals s'havien de determinar pel legislador. A dia d'avui el legislador no ha fixat els criteris per adequar la normativa a la sentència dictada, per la qual cosa, el ajuntaments han adoptat diferents criteris per afrontar aquesta situació. Mentre el legislador no resolgui la situació, totes les parts implicades es veuen perjudicades. En el cas de Sabadell, la solució que es dona a la ciutadania no és clara, no s'informa si cal, o no, fer el pagament en cas que no hi hagi increment. Alhora, que la informació és discrepant si es fa de forma presencial o través de la web, atès que no s'ofereixen les mateixes opcions. I davant de la sol·licitud de rectificació d'una liquidació ja presentada amb la devolució dels ingressos indeguts s'opta pel silenci administratiu, el què genera molta inseguretat jurídica a la ciutadania. L'Administració tributària de Sabadell ha d'actuar en la forma que resulti menys feixuga per als ciutadans, i ha de donar una informació àmplia i clara dels criteris adoptats i reforçar l'assistència tributària per ajudar als contribuent, al compliment de les seves obligacions tributàries. La Síndica va considerar que s'està produint un greuge en la forma que l'Ajuntament de Sabadell està abordant els efectes de la Sentència del Tribunal Constitucional nº59/2017, d'11 de maig, en relació amb l'IIVTNU, atès que es vulnera el principi de seguretat jurídica, per la qual cosa va recomanar que s'informi de forma clara, com s'ha de procedir per part de la ciutadania, per garantir els seus drets, a tenor de la sentència, deixant en suspens la resolució de la instància presentada pels ciutadans fins que es modifiquis la Llei d'Hisendes locals, i en conseqüència que es doti al servei corresponent dels mitjans necessaris per fer front a aquest sistema de suspensió dels procediments, a fi de garantir els drets de la ciutadania.

A banda dels expedients d'ofici, s'ha de destacar una recomanació sobre la bonificació de la taxa de la zona blava que la Síndica va fer, després de tramitar un expedient (176/2018)

4. MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS

4.5 REPENSEM LA CIUTAT

on es denunciava que el vehicle híbrid no estigués inclòs dins la categoria de bonificats amb el 50% de la taxa d'aparcament en zona blava per l'Ordenança Fiscal 4.2; malgrat que, com el mateix ciutadà acreditava amb certificat oficial, es tracta d'un vehicle ECO amb unes emissions de CO₂/km de tan sols 92g/k, molt per sota dels màxims indicats per l'ordenança. L'Ordenança fiscal estableix que la bonificació del 50% de la taxa per estacionament de vehicles de tracció mecànica a les vies públiques municipals, només s'aplicarà a: 1) Als vehicles elèctrics purs, híbrids endollables i de pila combustible; 2) Als vehicles que utilitzin bio i tri-combustible de CGN (gas natural comprimit) o GLP (Gas líquid del petroli); i segueix "les emissions permeses per aplicar la bonificació de la taxa d'aparcament en zona blava han de ser inferior a 150g de CO₂/km". La Síndica considera que es tracta de criteris poc raonables, ja que només permeten aplicar la bonificació a una part dels cotxes que funcionen amb motor bimodal, equivalents a la categoria ECO de la DGT (els que funcionen amb GLP i CGN) i exclou els híbrids no endollables, sense tenir en compte l'argument principal d'aquesta bonificació, és la d'afavorir la disminució de la contaminació a través de vehicles menys contaminants i, per tant, aplicant-la a aquells que no superin les emissions establertes. Segons la DGT, el vehicle del ciutadà en qüestió, formava part de la categoria ECO com la resta de vehicles que l'ordenança contempla com a bonificats i, a més, les emissions de CO₂ són de 92 grs/Km, molt per sota dels 150 grs/km que marca la normativa. Per tant, no té sentit que a la ciutat de Sabadell aquests tipus de vehicles no gaudeixin de la bonificació del 50% a l'estacionament de zona blava com si que ho fan la resta de vehicles de la seva categoria. Per tant, es va estimar la queixa atès que la Síndica va considerar que els paràmetres establerts a l'Ordenança són discriminadors perquè no es basen en la diferenciació dels vehicles pel seu potencial contaminant. En aquest sentit la Síndica va recomanar a l'Ajuntament que modifiqués l'Ordenança amb l'objectiu d'adoptar la classificació de vehicles feta per la DGT en funció del seu potencial contaminant per tal de fer extensibles les bonificacions a tots els vehicles menys contaminants que circulen per la ciutat.

En aquest capítol també s'ha de mencionar la queixa presentada per una entitat de Sabadell que qüestionava el sistema de pressupostos participatius. Van posar damunt la taula una seguit d'irregularitats en tot el procediment, per la

qual cosa la Síndica va considerar obrir expedient i sol·licitar informació a l'Ajuntament respecte al funcionament. A data de tancament de la memòria, l'informe no s'ha fet arribar a la sindicatura.

Un dels expedients (49/2019-75/2019) s'ha obert a petició d'alguns membres d'una Associació de veïns i veïnes denunciant determinades irregularitats en el funcionament de la pròpia l'Associació, especialment pel que feia a la composició de la Junta Directiva i, en especial, a la seva elecció. Atès que es tractava un tema derivat del tràfic jurídic privat de l'associació, i on l'administració no pot adoptar mesures perquè interfereixen en la vida interna de les associacions, la Síndica va considerar que, per part de l'Administració, no s'havia produït greuge. No obstant, va quedar acreditat que l'Ajuntament tenia coneixement de les irregularitats produïdes en l'elecció de la nova junta, la qual cosa no pot ser menystinguda

Finalment, destacar una queixa (214/2019) per les mancances que tenen les empreses ubicades a la Zona del Riu Ripoll en quan a la telefonia i l'internet, que es va traslladar al Síndic de Catalunya atès la seva competència en subministraments bàsics, però que ha de fer reflexionar a l'Administració sobre el model de ciutat que vol.



5. ACTIVITATS GENERALS DE LA SINDICA

5.1 ORGANITZACIÓ D'ACTES I PRESENTACIÓ DE PONÈNCIES

- Presentació de la Memòria 2018 de la Síndica de Greuges de SABadell (junta de portaveus 25/02) - (ple municipal (28/02).
- Conferència en motiu del 8M: "Ecologia i feminisme per transformar el món" a càrrec de Yayo Herrero (14/03)
- Ponència "Los derechos humanos en la ciudad" a les Jornadas socioambientales de Rio Cuarto (Argentina) (27/5)
- Ponència "impacte de la renda garantida al món local" Col.legi d'Economistes de Catalunya (16/10)
- Ponència "Els Objectius de Desenvolupament Sostenible per defensar els drets humans a la ciutat" XII Jornades de formació dels Síndics i Síndiques Locals (26/11)
- Xerrades a 3r d'ESO IES Sabadell
- Activitat familiar Dia Universal dels Drets Humans - Plaça de la Creu de Barberà (08/12)
- Taula rodona sobre els menors estrangers no acompanyats a Sabadell i visita d'un pis tutelat (10/12) Casal Pere Quart
- Taula rodona sobre la defensa dels drets humans a la ciutat en l'àmbit internacional (17/12) ICASBD
- Junta de portaveus memòria semestral (23/07)

5.2 PARTICIPACIÓ EN TAULES I COMISSIONS MUNICIPALS

- Taula de gènere, feminisme i LGTBI
- Comissió de la convivència
- Taula de persones migrades i refugiades
- Taula de treball per a la prevenció de la violència en contra la gent gran
- Taula de sensellarisme
- Comissió de seguiment de la carta de compromís i bones pràctiques d'Aigües de Sabadell

5.3. REUNIONS AMB ENTITATS, INSTITUCIONS I SERVEIS MUNICIPALS

- Ningú Sense Sostre (10/01)
- Actua Vallès (14/01)
- FAV - projecte A Porta (21/01)
- Sortida Unitat d'Emergència Social Creu Roja projecte sensellarisme (21/01)
- AAVV Creu Alta (30/01)
- Plataforma d'entitats del tercer sector (07/02)
- Fundació Main (13/03)
- Nuevas Majorettes de Sabadell (26/03)
- Centre per la Normalització Lingüística de Sabadell (28/03)
- PAHC SABadell (03/04)
- II.lustre Col.legi de l'Advocacia de Sabadell - Comissió del torn d'ofici (05/04)
- Fundació Idea (05/04)
- Ara Sabadell (05/04)
- AAVV Merinals i Comissió blocs afectats per carbonatció (diverses reunions)
- Inserció de dones a l'atur (12/04)
- AAVV Can Deu (varies reunions)
- Pandora (29/04)
- Institut de Drets Humans de Catalunya (diverses reunions)
- CIDOB (30/04)
- ANDI Down Sabadell (09/05)
- Associació d'empresaris de la zona hermètica (14/05)
- Federació TDAH (04/06)
- ILP Renda Garantida (05/06)
- Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament
- Creu Roja Sabadell
- ONCE Sabadell
- Associació Sant Pau de Riusec
- Ca l'Enredus
- Fundació EVEHO
- Federació de Municipis de Catalunya
- Veïns afectats per les xinxes dels Merinals
- Famílies P3
- Unió de Joves Extutelats de Catalunya (02/12)
- Sindicat de Llogateres (04/12)
- Associació Àfrica Negra (04/12)
- Gremi de Fabricants
- Caritas Diocesana de Sabadell
- Síndica de Ripollet (01/02)

5. ACTIVITATS GENERALS DE LA SINDICA

- Adjunt Síndic de Greuges de Catalunya (07/02)
- Alcalde Maties Serracant (diverses reunions)
- Presidenta Dones Juristes de Catalunya (14/02)
- Síndic Emèrit de Sabadell
- Síndic de Sant Cugat (07/03)
- Cap de Llicències d'activitats (01/04)
- Síndica Santa Coloma (16/04)
- Síndica Hospitalet de Llobregat (17/04)
- Visita Promoció econòmica Vapor Llonch (25/04)
- Visita al departament de Llicències (29/04)
- Visita centre de formació Cal Molins (30/04)
- Servei de mediació municipal (03/05)
- Llicències d'ocupació via pública (03/05)
- Visita centre de promoció empresarial Can Roqueta (03/05)
- Bisbe de Terrassa (08/05)
- projectes d'emprenedoria social (20/05)
- Vimusa (21/05)
- Projecte Triangulum (21/06)
- Reunions amb nous regidors (Sònia Sada, Laura Reyes, Jesus Rodriguez, Carles de la Rosa, Manuel Robles, Eloi Cortés, Mar Molina)
- Alcaldessa Marta Farrés (diverses reunions)
- Síndic de greuges de Catalunya
- Procurador derechos humanos de Guanajuato
- Alcalde de Matadepera (10/10)
- Presidència Ajuntament de Sabadell (15/10)
- Mediateur de la Ville d'Angers et du Département 49. Maine-et-Loire
- Visita centre per a persones sense llar L'Andana de Terrassa (17/12)
-
- Presentació de la Memòria 2018 de la Síndica de Greuges de Barcelona (22/02)
- Assemblea general Fòrum de Síndics i Sindiques (26/02)
- Presentació oficina de drets civils de Catalunya (06/03)
- Balanç del Pla estratègic d'Acció Social (15/03)
- Presentació de la Memòria 2018 del Síndic de Greuges de Sant Cugat (18/03)
- Presentació de la Memòria 2018 de la Defensora de Santa Coloma (25/02)
- Conferència ICASBD "Colòmbia, la pau que no arriba"
- Presentació de la Memòria 2018 de la Síndica de Greuges de Rubí (28/02)
- Conferència Sor Lucia Caram pel Dia del Consumidor d'Aigües Sabadell (28/02)
- Conferència "continuitat i canvi als ajuntaments catalans" (29/03)
- Inauguració 50è aniversari FAV (30/03)
- Presentació de l'informe sobre l'ombudsman local. Comissió del Síndic de Catalunya al Parlament (01/04)
- 9 debats de ciutat (diversos debats)
- Ciutats defensores dels drets humans "les migracions a la Mediterrània" amb Edda Pando (04/04)
- Junta del fòrum SD (diverses participacions)
- Visita Sant Pau de Riu Sec (11/04)
- Dia de les esquadres (11/04)
- Dia internacional contra l'Homofòbia (parlament de Catalunya) 16/05
- Debat xarxa onion (16/05)
- 12è sopar Oncolliga (17/05)
- Desfilada de models Andi (18/05)
- Recompte de persones sense llar (21/05)
- Debat polític ràdio Sabadell (23/05)
- Constitució de l'Alianza Global del Ombudsperson Local (Rio Cuarto, Argentina) (28/04)
- Atorgament togues Col.legi d'advocats de Sabadell (14/06)
- Ple de constitució del nou govern municipal (15/06)
- Assemblea extraordinària Fòrum SD (19/06)
- Jornada Aigües de Barcelona (25/06)
- Acte central LGTBI (28/06)
- Festa d'estiu ANDI (28/06)

5.4. REPRESENTACIÓ INSTITUCIONAL

- Presentació de l'Estructura de Drets Humans de Catalunya ((21/01)
- Assemblea General Fòrum de Síndics i Sindiques de Catalunya (Santa Coloma de Gramenet, 03/05/2018)
- Assemblea Trasllat Taulí-Plataforma PATT (31/01)
- Visita projecte FGC Can Feu-Gràcia (09/02)
- Presentació del pla local d'habitatge (18/02)

5. ACTIVITATS GENERALS DE LA SINDICA

- Trobada d'inici de festa major
- Medalla d'honor del parlament a Proactiva Open Arms (10/09)
- Ofrena floral 11 de setembre
- Inauguració del curs ANDI
- Sopar solidari Atendis (19/09)
- Memorial Àlex Seglers
- Projecte de minimització de residus Mercat de Rubí

5.4. REPRESENTACIÓ INSTITUCIONAL

- Signatura conveni Costumer Council Aigües de Sabadell
- Acte de reconeixement de voluntaris de Creu Roja (21/11)
- Acte central contra les violències masclistes (25/11)
- CIPO - 2a edició del sopar d'empresaris (28/11)
- Cloenda 50è aniversari de la FAVS (29/11)
- Lectura Roda de la pau (05/12)
- Inauguració exposició Lliga dels Drets dels pobles (10/12)
- Sopar Xarxa Onion (12/12)
- Visites institucionals del Defensor del Pueblo de Rio Cuarto i el director executiu de la Federació de Personeros de Colòmbia amb:
 - Alcaldessa de Sabadell (17/12)
 - Síndica de Terrassa (17/12)
 - Síndic de Greuges de Catalunya (18/12)
 - Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya (18/12)
 - Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament
 - Institut de Drets Humans de Catalunya

5.5. FORMACIÓ

- Congrés Interseccionalitats (13/02)
- Administració electrònica i sindicatures locals (27/02)
- Sabadell coeduca (30/03)
- Seminari "Principis de Venècia" Madrid (13/06)
- Taller de formació "lleis de la segona oportunitat" (19/06)
- Drets Humans i mediació (20/09)
- Mediació administrativa i sindicatures locals (23/10)
- Congrés de Qualitat de l'Aire de Sabadell (24 i 25/10)

- Institut de Drets Humans de Catalunya "Llibertat d'expressió i dret d'accés a la informació"
- Inauguració espai "Xic per Xics" ANDI Down Sabadell
- Celebració joiosa 20è aniversari del diàleg interreligiós de Sabadell
- XII Jornades de formació dels síndics i síndiques locals de Catalunya
- Anàlisi de la resolució de la Comissió DESC i el Tribunal Suprem sobre desnonaments a Espanya (12/12) Oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona
- Jornada sobre mediació administrativa (Col·legi d'Economistes de Catalunya) (13/12)

5.6. MITJANS DE COMUNICACIÓ

Roda de premsa presentació memòria (28/02)
Roda de premsa 8M amb Yayo Herrero (01/03)
Programa especial 6 ràdios - Drets dels infants (26/11)

Ràdio Sabadell

09/01/2019 - Renda garantida
23/01/2019 - Sensellarisme
06/02/2019 - urbanisme amb visió de gènere
20/02/2019 - justícia social
06/03/2019 - Feminisme i espai urbà Yayo Herrero
20/03/2019 - Accessibilitat a l'espai públic
03/04/2019 - Voluminosos
17/04/2019 - Drets dels infants
15/05/2019 - Contaminació acústica
12/06/2019 - AGOL i Medi ambient
26/06/2019 - Drets dels nens al lleure
10/07/2019 - Memòria semestral
02/10/2019 - Dia de la no violència
16/10/2019 - RENDA GARANTIDA (impacte a Sabadell)
30/10/2019 - Dret a morir dignament
13/11/2019 - Monoparentalitat
27/11/2019 - Menors estrangers no acompanyats
11/12/2019 - Drets Humans a la ciutat

Diari de Sabadell

09/03/2019 - la ciutat és de totes
21/03/2019 - Quan passejar per la ciutat esdevé un esport de risc
06/04/2019 - una institució al servei de les persones
02/05/2019 - tal dia com avui
18/04/2019 - Els infants i els joves de la nostra ciutat
30/05/2019 - Reptes globals amb perspectiva local

5. ACTIVITATS GENERALS DE LA SINDICA

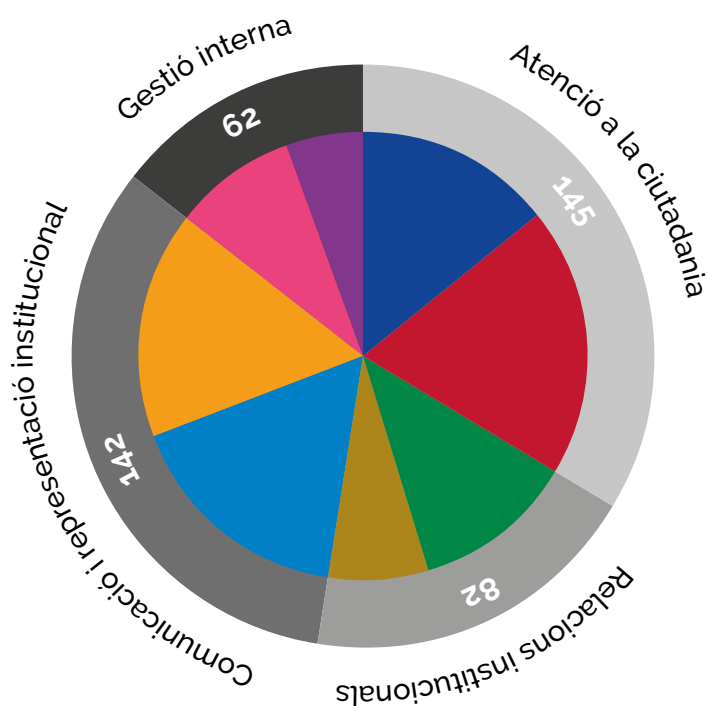
15/06/2019 - Envasos
 28/06/2019 - El dret al lleure per a totes
 10/07/2019 - Sota un sol asfixiant
 24/07/2019 - Deures d'estiu
 07/09/2019 - M'agrada la festa major
 21/09/2019 - La pau en la quotidianitat
 05/10/2019 - La pobresa que no desapareix
 19/10/2019 - Cuidem-nos
 02/11/2019 - Dret a una mort digna
 16/11/2019 - El fred al carrer
 30/11/2019 - Els objectius globals que han de transformar el món
 14/12/2019 - Drets que cal protegir a totes les ciutats

ISabadell

12/10/2019 - La Síndica respon
 26/10/2019 - Que podem fer a nivell local per paliar la pobresa?
 09/11/2019 - Cotxes sobre les voreres
 23/11/2019 - 30 anys de la DUDI
 07/12/2019 - Drets humans universals?
 20/12/2019 - civisme i consum responsable

En aquesta gràfica podem veure, per temàtiques, la dedicació del temps de la Síndica, agrupades en quatre grans blocs:

- Gestió interna (organització interna i jornades i formació)
- Atenció a la ciutadania (entitats, ciutadania, taules i comissions)
- Relacions institucionals (reunions amb organismes municipals i participació al fòrum de síndics i síndiques de Catalunya)
- Comunicació i representació institucional (participació en mitjans de comunicació, ponències, actes públics i representació institucional)



6. CONCLUSIONS FINALS

Els governs locals no poden ser indiferents a les polítiques públiques de drets humans, perquè moltes de les vulneracions de drets es produeixen en l'àmbit territorial dels municipis. D'aquí que aquest ha de ser l'eix vertebrador de les polítiques públiques del nostre Ajuntament amb una implicació activa i responsable en la protecció i la defensa dels drets humans.

Vist el ventall de queixes de l'any 2019 la Síndica considera important posar el focus en els temes següents, perquè si hi ha un treball actiu en aquests àmbits, en un futur proper la ciutadania podrà veure'n els resultats en una ciutat més justa, social, sostenible i accessible.

Àmbit de la ciutadania i les entitats socials

En l'àmbit de l'habitatge, ha quedat acreditat l'emergència habitacional que viu Sabadell i la problemàtica del sense-llarisme. La Síndica considera imprescindible que l'administració actuï davant les situacions d'emergència habitacional que s'han vist incrementades durant el 2019. La manca d'un parc públic d'habitatge suficient és la causa d'aquesta situació i, per això, des d'aquí, la Síndica reivindica un pacte entre administracions que permeti donar una resposta efectiva a totes aquelles famílies que esperen accedir a recursos d'emergència. Des de l'esclat de la bombolla immobiliària, no s'ha exigint a bancs i entitats financeres que cedeixin el seu estoc d'habitatge buits als ajuntaments, ni podem dir que existeixi una segona oportunitat (real) en els casos de famílies hipotecades que han perdut el seu habitatge i actualment continuen acumulant un deute impagable. A aquest panorama s'hi suma una segona bombolla immobiliària, la del lloguer, que és la causa principal de desnonaments i impagament a nivell general, sumat a la impossibilitat de trobar habitatges de lloguer econòmicament accessibles per a bona part de les persones de la nostra ciutat. Per tot aquest context parlem d'una cronificació de l'emergència habitacional.

A Sabadell, actualment, no hi ha cap equipament públic per atendre la demanda de persones sense llar, més enllà dels 3 pisos del projecte Housing first i de l'iniciativa privada d'alguna entitat de la ciutat. En canvi, existeix la Taula del Sensellarisme de la qual la Síndica en forma part, amb totes les entitats de la ciutat que treballen per pal·liar mínimament

la situació de les 187 persones censades per la taula que dormen en infrahabitatges com fàbriques abandonades, caixers automàtics, sales d'espera de l'Hospital Parc Taulí o, directament, al carrer. Sembla doncs incongruent, per una banda l'existència de la Taula, juntament amb la necessitat evident, real i tangible de recursos per afrontar aquesta realitat, i per contra, ja no solament la inexistència material de pisos, sinó que el Govern no es plantegi com a eix vertebrador de la seva acció social, atendre les persones sense llar i crear un equipament de baixa exigència, malgrat que aquest recurs forma part del Pla Estratègic d'Acció Social, de 10 anys de durada, que va aprovar el ple el 29/09/2016 per unanimitat, del que, l'any 2020, iniciem el quart any de vigència.

La Síndica considera que cal evitar els desnonaments quan no hi ha una alternativa habitacional, i garantir que les persones vulnerables, en el cas que arribi el desnonament, no les puguin "llençar" de l'habitatge, sense una alternativa on reubicar-les. Cal superar l'actual model d'assistència per passar a descobrir quines són les persones més vulnerables i establir estratègies de desenvolupament basades en els drets humans. Calen més actuacions preventives ja que, per exemple, el cost econòmic que s'assumeix amb diner públic pel real·lotjament d'algunes famílies és alt, i en canvi, no resol la situació de precarietat de la família per la impossibilitat de convertir el lloc on es viu en una llar. A més, la solució que dona l'Ajuntament a aquestes famílies és la de transitar la mesa d'emergència habitacional que, si observem les actes mensuals, posa de manifest que no existeixen pisos disponibles per aquestes famílies i que, malgrat haver superat els tràmits i haver aconseguit que la mesa acreditada que la família ha de ser beneficiària d'aquest habitatge, acaba sense poder adjudicar-li vivenda efectiva per manca de pisos disponibles. Això fa que les adjudicacions d'habitatges d'emergència acabin caducant al cap de 6 mesos i les famílies hagin de tornar a iniciar el procés de sol·licitud, en un bucle kafkià que no les porta enlloc. Cal buscar solucions creatives a aquesta emergència, ja sigui via pactes amb altres administracions, amb entitats del tercer sector que treballen en aquesta problemàtica aportant solucions o promovent la consecució de lloguers socials en casos de possibles desnonaments amb els jutjats de la ciutat, tal com recull el decret 17/2019 de la Generalitat.

Moltes de les consultes, assessoraments i expedients que es tramiten en matèria d'atenció social i que són competència municipal, acaben positivament després de la intervenció de la Síndica. Es fa necessari posar de manifest que calen més recursos econòmics i personals per tal de garantir una atenció adequada a la ciutadania en els centres de serveis socials, per això cal que es formin específicament aquells qui atenen a la ciutadania, perquè l'atenció i seguiment de persones amb pocs recursos sigui més curosa, en espais dignes que garanteixin la confidencialitat del que s'explica, i permetin tenir eines als treballadors municipals per fer front a les difícils situacions amb les que han d'interactuar diàriament.

En aquest àmbit hi ha un nombre important de queixes que són derivades al Síndic de Greuges Catalunya perquè les problemàtiques plantejades reiteren les deficiències en la cobertura de les necessitats socials derivades –bàsicament- de la renda garantida de la ciutadania.

I finalment destacar que la burocratització del sistema social és una de les principals causes d'exclusió i que els requisits excessius de presentació de documents actuen com un obstacle a les ajudes.

Pel què fa a l'Educació, any rere any, es tramita alguna queixa relativa al procés de preinscripció escolar, el què posa damunt la taula les deficiències del mateix. El Síndic de Greuges de Catalunya cada any recorda que, malgrat que la competència en aquest àmbit recau en la Generalitat, des de l'Ajuntament s'hauria d'instar a l'Administració catalana a buscar conjuntament solucions adaptades al municipi, adaptant el model de zonificació escolar que garanteixi el dret a les famílies a escollir el centre escolar pels seus fills; i que s'apliquin mesures per lluitar contra la segregació escolar.

Àmbit del Civisme i l'Espai públic

L'espai públic és el lloc clau per a promoure la convivència entre generacions. En l'àmbit de la convivència, la Síndica considera que, des de l'Ajuntament, s'ha de garantir el dret a viure en un entorn de riquesa cultural, de coneixement recíproc i respecte mutu entre persones i grups de diferents orígens, llengües, religions i cultures. Davant d'aquest tipus

de queixes, que denoten el rebuig explícit al que és diferent, es posa de manifest el valor de la convivència. Per tant, en l'espai públic, la convivència no és fàcil i es requereixen unes pautes mínimes compartides a fi que sigui possible. La qüestió és com construir aquestes pautes, i és l'Ajuntament l'encarregat de fer-ho, tenint en compte quina ciutat vol. S'han de fer polítiques que promoguin el valor de la cultura i els costums dels altres, sempre que no suposin un atemptat als drets humans, quan neguin valors que considerem universals. Per això, ha recomanat treballar els conflictes socials i la seguretat ciutadana a través de la gestió positiva del conflicte i de la promoció del civisme per restablir vincles i millorar la convivència; i un major control per part de la policia municipal de les conductes incíviques que es donen al carrer i en espais d'oci nocturn, pel benestar del veïnatge. Un dels reptes de l'administració hauria de ser dur a terme polítiques que reforcin la integració i la cohesió social.

En quan a la contaminació acústica, la inactivitat per part de l'Ajuntament duu als veïns a viure situacions que els pertorben la seva vida personal i familiar, pel que fa a sorolls i pudors. En els casos denunciats, a l'Ajuntament li costa molt desplaçar-hi agents de l'autoritat, comprovar el que diuen els veïns i ordenar tot el que cal perquè l'activitat s'acordi a la llicència concedida. La Síndica reivindica també el procediment sancionador per condemnar aquelles accions per part dels propietaris dels locals que incompleixen amb la normativa, i de la qual l'Ajuntament no en fa ús, generant al seu parer un greuge comparatiu per aquells propietaris que compleixen escrupolosament amb la normativa. La Síndica reclama una major informació i pedagogia per la ciutadania, oferir tècniques de resolució positiva de conflictes entre els veïns; revisar els protocols d'atenció de les denúncies; i que l'Ajuntament actuï quan es denunciïn casos de contaminació acústica.

També ha recomanat al consistori que realitzi més accions d'inspecció i control per fer complir l'ordenança de sorolls i de tinença d'animals, emprant, si s'escau, el règim sancionador que determina la normativa municipal, per tal de preservar el descans dels veïns i la convivència del veïnatge i els locals d'oci nocturn. En relació als excrements, la Síndica aposta per una actuació clara i contundent perquè se sancioni els amos de gossos que no recullin els excrements, i es faci complir estrictament l'Ordenança La Síndica

6. CONCLUSIONS FINALS

ca ha proposat en les seves recomanacions que es posin en marxa campanyes per a conscienciar als habitants de la necessitat de recollir els excrements de gossos a la via pública, a través d'agents cívics.

Els immobles abandonats són el problema de moltes persones que veuen en la Síndica l'últim recurs davant la inactivitat municipal. En la majoria de casos parlem d'immobles en molt mal estat que generen inseguretat i insalubritat als veïns i veïnes. La Síndica insisteix en que cal una actuació coordinada per part de diferents departaments de l'Ajuntament ja que sovint una actuació més àgil i cenyida al procediment permetria evitar que aquestes situacions es produïssin. Certament, resulta molt difícil i costós, per part de l'administració, procedir a l'execució subsidiària, però tampoc es pot passar per alt el dret a la seguretat que, en tot cas, ha de quedar garantit per part de l'ens municipal. L'Administració ha de fer complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació, ordenant l'execució de les obres necessàries per conservar les condicions, i si aquestes s'incompleixen per part del propietari, l'Ajuntament en queda automàticament habilitat.

En quan a la mobilitat, la Síndica considera que la ciutat no és transitable en molts aspectes. En primer lloc, en quan a l'accessibilitat. És necessari que s'adoptin mesures i s'elabori un pla de ciutat per adaptar l'espai públic, ja que a parer de la Síndica, si una ciutat no és còmoda per una persona amb diversitat funcional, no ho és per ningú. La Síndica voldria una ciutat accessible, on l'espai públic fos d'ús comú i aquest ús, estigués per damunt de l'ús privatiu -per exemple amb una regulació més clara de l'ocupació de les terrasses, que permetés transitar per algunes voreres amb tranquil·litat-, però també per garantir el dret a la mobilitat a les persones amb diversitat funcional, ja que necessiten garanties suplementàries per viure amb plenitud els drets, i per participar en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania en la vida econòmica, social i cultural de la ciutat. En aquest sentit, cal promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de les persones amb discapacitat sigui efectiva. La Síndica considera intolerables les excuses municipals, i que l'Ajuntament al·legui motius administratius o econòmics per no pintar les senyals horitzontals i/o col·locar la placa d'una reserva de plaça per a persona amb discapacitat. En definitiva cal repensar la ciutat en clau de ciutadania, i col·locar a

les persones com a col·lectiu, com a ciutadans i ciutadanes, al centre de totes les decisions que es prenguin. L'incompliment reiterat de la normativa d'accessibilitat de l'espai públic és un altre dels cavalls de batalla de la Síndica, que ha plantejat reiteradament al consistori. Sobre l'actuació de l'administració pública, més enllà de les sancions que pugui posar la policia als infractors, la Síndica considera que és urgent millorar la mobilitat per tota la ciutat, per fer-la més segura, usable i accessible per a tots els col·lectius que hi conviuen, i, alhora, per reduir l'impacte ambiental de la circulació de vehicles a motor i donar cabuda als nous vehicles de mobilitat personal com a alternativa de mobilitat interurbana.

Pel què fa a la neteja viària, els trastos abandonats a la via pública i els excrements de gos, són dos dels altres temes en els quals l'Ajuntament hauria de posar el focus d'atenció, segons la Síndica. Només cal passejar per la ciutat per adonar-te que aquestes dues realitats imperen en molts dels carrers de la nostra ciutat. Pel què fa als residus voluminosos i trastos vells caldria sancionar els comportaments incívics atès que l'ens local té controlats els punts negres de la ciutat, i exercir una pressió específica en aquelles parades on s'abandonen els voluminosos per part d'empreses. De la mateixa forma, pel què fa als excrements de gossos, exercir polítiques més estrictes en matèria sancionadora, i en tot cas, exigir, en els termes fixats en el contracte de concessió, que la ciutat estigui neta. En aquest sentit, la Síndica considera que són bàsics, els programes d'educació i consciència social, tant pel què fa al bon ús dels residus o el tema dels excrements dels gossos, per inculcar uns bons hàbits a la ciutadania que es tradueixin en una ciutat neta i cívica.

Àmbit de la transparència i bon govern

La ciutadania ha de ser el centre de les preocupacions de l'activitat administrativa, de forma que una bona administració sigui quelcom més que respectar el principi de legalitat. Les ciutadanes i ciutadans són aquelles a qui cal donar el millor servei perquè s'està al seu servei. L'Ajuntament ha d'escoltar, ha de fonamentar les decisions que pren, i ha de donar resposta a totes les peticions fonamentades de la ciutadania, sense utilitzar el comodí del silenci administratiu, resolent en temps i forma les al·legacions i recursos que es presentin. Insisteixo: De forma fonamentada i raona-

da per evitar caure en les decisions no motivades, ja que, en darrera instància, la manca de motivació és determinant de l'anul·labilitat de l'acte, perquè dóna lloc a la indefensió. D'acord amb això, la Síndica considera que l'Administració oblidava el dret que té la ciutadania d'obtenir resposta expressa per part de l'Administració, concebut com un dret directament invocable i, per tant, que no pot restar supeditat a termes i condicions no establertes expressament en la llei que els regula. El personal al servei de les administracions públiques que tinguin a càrrec seu el despatx dels assumptes, a banda dels titulars dels òrgans administratius competents per instruir i resoldre, són directament responsable en l'àmbit de les seves competències, del compliment de l'obligació legal de dictar resolució expressa dins el termini. L'incompliment d'aquesta obligació dóna lloc a l'exigència de responsabilitat disciplinària, sense perjudici de la que sigui procedent d'acord amb la normativa vigent. Novament la Síndica ha constatat que es fa un ús excessiu del silenci administratiu, i això cal revertir-ho. I massa sovint, quan l'administració resol, queda de manifest que no s'han respectat els terminis, el que lesiona els drets de la ciutadania i evidencia una administració lluny dels estàndards necessaris d'eficiència i eficàcia.

La Síndica considera que cal modernitzar l'administració, des d'un punt de vista procedimental, a través de la implementació de l'administració electrònica, però també a través de polítiques públiques que apoderin la ciutadania en la presa de decisions que afectin la ciutat, i millorin les desigualtats de gènere, la sostenibilitat, i l'ecologia. La modernització ha d'augmentar l'eficàcia i l'eficiència de l'administració, aplicant les TIC als diferents processos de treball, i garantint que aquesta informació sigui accessible a tota la ciutadania.

Per tant, cal reorientar el paper central que juga els veïns i les veïnes i l'important rol de la formulació de drets de la ciutadania com a mecanisme d'impuls de la modernització i la reforma administrativa.

El funcionament de la Sindicatura

Pel que fa al compliment de la Carta de Serveis, al 2019 s'han realitzat 2.120 actuacions, 434 actuacions més que al 2018. D'aquestes actuacions 231 han derivat en l'obertura d'expedients. Destacar que els dos pics més alts de queixes

s'ha produït al març –amb 42 queixes- i al novembre – amb 38 queixes- referides respectivament al tema de les preinscripcions escolars, i a problemes de convivència.

Pel que fa a l'acompliment de la Carta de Serveis de l'Oficina es compleixen tots els terminis llevat d'aquell que va de l'entrada de la queixa fins a la comunicació de l'admissió a la ciutadania, que s'ha superat en 10 dies. El repte doncs, segueix sent reduir aquest termini per aconseguir-los tots. Mencionar no obstant, que la Síndica té previst modificar la Carta de Serveis per adaptar-la a les necessitats actuals.

Les relacions amb l'Ajuntament

La Sindicatura continua gestionant-se amb el seu Reglament, aprovat pel Ple municipal en data 27 de juliol de 2017. No obstant, aquest 2019, la Síndica ha fet arribar una recomanació a l'Ajuntament perquè incorpori la figura de la Síndica, dins del Reglament Orgànic Municipal. Amb aquella actuació d'ofici la Síndica va voler posar en valor que la institució de la Síndica de Greuges, és un òrgan municipal, de caràcter complementari, però un òrgan com a tal, i per tant que ha de quedar regular dins el Reglament Orgànic Municipal, atès que complementa l'organització municipal, com ho fan els regidors delegats, la Junta de Portaveus, les comissions informatives d'estudi, informe o consulta que puguin constituir-se, així com la resta d'òrgans que prevegi la normativa local. En aquest sentit va instar a l'administració a iniciar -de conformitat amb allò establert en els articles 58 i 128 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a l'article 48.2 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya- el procediment d'exercici de la iniciativa normativa per part de la Comissió de Govern, per Modificar el Reglament Orgànic Municipal, aprovat pel Ple municipal el dia 31 de maig del 2018, amb la finalitat d'introduir la institució de la Síndica Municipal de Greuges, com una institució més de les que complementen l'organització municipal.

La Síndica ha tornat a constatar –malauradament- que la partida pressupostària assignada pel 2019, tampoc ha estat la desitjada, en tant que els recursos materials i humans no permeten dur a la pràctica el Pla de mandat que va ser aprovat per unanimitat de tots els partits polítics.

6. CONCLUSIONS FINALS

La Síndica també ha constatat que li va ser denegada la seva petició per assistir al Consell Local de Seguretat. Després d'alguns fets ocorreguts a la ciutat, la Síndica va sol·licitar assistir-hi, però la petició li va ser denegada al·legant que no hi figura com a membre integrant, en l'acord de constitució del Consell. Argument absurd, si tenim en compte que la institució de la Síndica no es va crear a Sabadell, fins l'any 2006, i l'acord de constitució del Consell es va aprovar en data 28 de juny del 1989. Lògicament no hi figura però l'esperit pel qual va ser creat l'òrgan estableix textualment "davant la conveniència d'articular mecanismes de participació ciutadana en matèria de seguretat". Si hi assisteixen representats de districte, dels sindicats, de la cambra oficial o de la Creu Roja, la Síndica no pot entendre els motius pels quals se li va privar l'assistència, el què l'ha dut a obrir un expedient d'ofici, que farà arribar a tots els grups polítics perquè es valori la situació i la seva incorporació com a membre de ple dret del Consell Local de Seguretat.

Durant aquest 2019 la Síndica ha pogut implementar algun dels canvis en la imatge de la sindicatura, amb un nou logo, malgrat que tot el tema de la comunicació ha quedat novament aturat, ja que no hi ha mitjans per poder dur a terme un pla de comunicació, frustrant novament els objectius de la Síndica i per la qual va ser escollida per unanimitat del Ple.

En quan a la tramitació de les queixes, val a dir que l'Ajuntament continua incomplint reiteradament el termini de dos mesos per fer arribar els informes que la Síndica sol·licita, el què li impedeix resoldre eficaçment i eficientment els casos que arriben a la sindicatura. En la majoria de les ocasions, tampoc no es dona resposta a les preguntes concretes que es fan, el que dilata enormement la resolució dels expedients. En quan a les resolucions que la Síndica fa arribar a l'administració, es persisteix en no contestar a les recomanacions. Quan s'efectua una recomanació que es considera convenient per part de la Síndica per esmenar un procedir de l'administració, per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia dels serveis, la Síndica comunica a l'autoritat municipal perquè es pronunciï sobre la possibilitat d'atendre la petició i l'impulsi un procediment de revisió però, en molts casos, no hi ha aquest pronunciament, ni a favor ni en contra per part de l'Ajuntament.

La Síndica vol posar en valor l'equip humà que conforma

l'Ajuntament, les treballadores i treballadors que en la seva majoria es creuen el servei públic i tenen un compromís ferm de servei a les persones. Alguns d'ells, fins hi tot s'han dirigit a la sindicatura per plantejar una queixa pròpia en l'àmbit dels recursos humans de l'Ajuntament, on la Síndica hi té plenes competències després de l'última modificació del Reglament, l'any 2017. La figura de la Síndica cada vegada és més entesa per part dels servidors públics, ja que la defensora dels drets humans a la ciutat, no pretén sinó prevenir greuges i restaurar drets davant d'una administració que ha d'actuar amb eficiència i eficàcia i servir amb objectivitat els interessos generals; no és una institució de crítica sinó tot el contrari, de construir en positiu la millor versió d'una administració que ha de vetllar per la ciutadania de Sabadell.

7. PRESSUPOST I RECURSOS

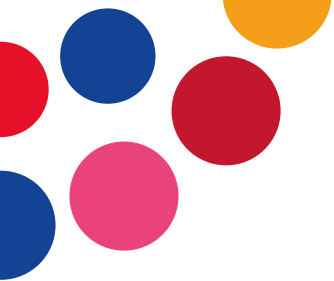
PRESSUPOST 2019		PRESSUPOST REQUERIT PER LA SINDICA EL 2019	Pressupost assignat el 2019	Diferència entre assignat i requerit 2019	Assignat 2018	Diferència 2019-2018
QUOTES ENTITATS DEFENSA DDHH	101 9252A 48300 Subvencions i aportacions institucionals	1.880,00	1.354,00	-526,00	1.354,00	0,00
COMUNICACIÓ		4.500,00	0,00	-4.500,00	0,00	0,00
ACTIVITATS DDHH	101 9252A 22699 Altres despeses diverses	2.500,00	2.800,00	300,00	2.249,00	551,00
CAMPANYES SENSIBILITZACIÓ DDHH		3.500,00	0,00	-3.500,00	0,00	0,00
RECERCA, INVESTIGACIÓ I ACTUACIONS D'OFICI	101 9252A 22799 Altres treballs realitzats per altres empreses i professionals	4.500,00	2.000,00	-2.500,00	100,00	1.900,00
DIETES I FORMACIÓ	101 9252A 23111 Locomoció	925,00	200,00	-725,00	425,00	-225,00
MEMÒRIA ANUAL		1.000,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00
TOTAL		18.805,00 €	6.354,00 €	-12.451,00 €	4.128,00 €	2.226,00 €

8. ANNEXES

8.a SEGUIMENT DEL PROJECTE DE DESENVOLUPAMENT DEL CÀRREC

L'any 2018, l'actual Síndica de greuges de Sabadell, Eva Abellan, va presentar un projecte de desenvolupament de la institució que va ser l'escollit per unanimitat del ple municipal. En aquest apartat, la Síndica exposa en quin punt de desenvolupament es troba aquest projecte, que és el compromís que va adoptar davant de tota la ciutadania de Sabadell quan va ser escollida Síndica de greuges de la ciutat. Cal dir que aquest projecte requeria d'una dotació pressupostària i de recursos per a poder ser desenvolupat totalment, que encara no han estat atorgats a la institució.

1	PROCESSOS INTERNS I BONA GOVERNANÇA	2,7	53,33
1.1	MILLORA PROTOCOLS OFICINA	4	80,00
1.2	ODS	3	60,00
1.3	CARTA DE SERVEIS	2	40,00
1.4	EXPLOTACIÓ DE DADES USUARIS	2	40,00
1.5	ESTUDIS D'IMPACTE	1	20,00
1.6	MEDIACIÓ	3	60,00
1.7	INDICADORS DE SEGUIMENT	3	60,00
1.8	CODI ÈTIC	1	20,00
1.9	MEMÒRIA	5	100,00
2	COMUNICACIÓ I SENSIBILITZACIÓ	2,3	45,71
2.1	SENSIBILITZACIÓ A LA CIUTADANIA	2	40,00
2.2	PROGRAMA ESCOLAR	2	40,00
2.3	IMATGE	3	60,00
2.4	FORUMS DE DEBAT CORRESPONSABILITAT	0	0,00
2.5	AMPLIACIÓ DELS CANALS DE COMUNICACIÓ	4	80,00
2.6	XARXES SOCIALS	4	80,00
2.7	CANALS MUNICIPALS	1	20,00
3	WEB ACCESSIBLE	1	20,00
3.1	DESENVOLUPAMENT WEB	2	40,00
3.2	NEWSLETTER	0	0,00
4	TREBALL DE PROXIMITAT AMB ENTITATS	4	80,00
5	FER CRÉIXER LA INSTITUCIÓ	2,1	42,50
5.1	FORUM SD	4	80,00
5.2	IDHC	0	0,00
5.3	SINDIC CAT	4	80,00
5.4	AGOL	5	100,00
5.5	ROM	0	0,00
5.6	PRESSUPOST	2	40,00
5.7	RECURSOS	2	40,00
5.8	REGLAMENT	0	0,00



1	PROCESSOS INTERNS I BONA GOVERNANÇA	46,7
2	COMUNICACIÓ I SENSIBILITZACIÓ	37,1
3	WEB ACCESSIBLE	20
4	TREBALL DE PROXIMITAT AMB ENTITATS	60
5	FER CRÉIXER LA INSTITUCIÓ	42,5

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Actuació d'ofici 72/2018

Reconeixement de famílies diverses d'especial vulnerabilitat

1. Preàmbul

La normativa reguladora d'aquesta institució reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, és a dir, sense que hi hagi hagut queixa prèvia d'un particular, per tal de vetllar pel respecte als drets de la ciutadania com a conseqüència de l'actuació o omissió de l'administració municipal en determinats temes. Tal i com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, en l'article XXVII, els Síndics Locals han de poder servir com a mecanisme no sols de garantia dels drets dels ciutadans, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets, i és per això que s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici del Síndic.

Per tant, he decidit obrir una actuació d'ofici arran la informació que m'ha arribat respecte les diferències que es donen entre famílies, sense tenir en compte la diversitat existent en el nostre municipi.

2. Fonamentació

Els darrers anys, hem rebut diferents reclamacions per part de famílies monoparentals de Sabadell com a queixa per la denegació de l'equiparació de les famílies monoparentals a les famílies nombroses pel que fa a la bonificació de l'IBI, la taxa d'escombraries, la puntuació per obtenir beques de diferents tipus o l'accés a l'escolarització dels infants a càrrec, descomptes en serveis municipals de pagament, etc.

Per tant, en aquest expedient d'ofici que he obert, desgrano bàsicament la problemàtica que pateixen les famílies monoparentals per equiparar-se amb les nombroses, i el greuge que això suposa. No obstant, també vull deixar palès l'existència d'altres models familiars que existeixen a Sabadell i que necessiten de polítiques pròpies a fi de garantir-los igualtat de condicions, respecte als models tradicionals de famílies.

3. Antecedents de dret

Atenent a la literalitat de la llei, no es poden equiparar les exempcions de les famílies nombroses a les monoparentals en la quota de l'IBI atès a l'article 9 del RDL 2/2004, de 5 de març (en endavant TRLHL). Aquest article estableix la prohibició, com a norma general, de reconèixer altres beneficis fiscals en els tributs locals que els expressament previstos amb rang de llei o derivats de l'aplicació de Tractats Internacionals.



No obstant això, la Llei 18/2003 de suport a les famílies, determina que el Govern ha d'establir mesures per a una política de suport i protecció a la família. En el seu article 2, estableix que són destinatàries de les mesures de suport a les famílies les persones membres de família nombrosa i les de família monoparental. La disposició addicional tercera esmenta que en el desplegament reglamentari d'aquesta llei, el Govern ha de tenir en compte el problema específic tant de les famílies monoparentals com de les famílies nombroses per tal de garantir el principi d'igualtat.

A més, la Llei 18/2003 estableix el manament perquè les entitats locals incloguin beneficis fiscals en les taxes i els preus públics per la prestació de serveis públics o per activitats de la seva competència com a mesura de suport de les famílies.

D'altra banda, trobem el Decret 151/2009, de 29 de setembre, on es concreta el desplegament parcial de la Llei 18/2003 en els àmbits de les famílies monoparentals (del reconeixement de la condició i l'acreditació d'aquestes) i de les famílies nombroses, així com el règim de les diverses prestacions econòmiques i ajuts que el Govern de la Generalitat atorga a les famílies en el desplegament d'aquesta llei.

Per tant, la legislació autonòmica ja contempla la figura de les famílies monoparentals i dona peu a que les administracions locals implementin mesures de protecció equiparables a les que hi ha per les famílies nombroses per fomentar el principi d'igualtat.

4. Consideracions i valoracions

a. Definició i abast a Sabadell

Entendrem la definició de nuclis monoparentals com les defineixen els censos de població, és a dir, aquells nuclis familiars formats per un sol progenitor i un o més fills. Segons l'[IDESCAT](#) un 10,9% de les famílies catalanes constitueixen una llar monoparental respecte el total de llars catalanes l'any 2011. En total, 344.677 famílies a Catalunya. A més, d'aquestes, un 80% tenen al capdavant una dona adulta amb un infant (55%) o 2 infants o més (25,9%); en total, 269.216 famílies a Catalunya l'any 2011.

A Sabadell, segons dades de l'[IDESCAT](#) el 2011, hi havia 61.580 famílies, de les quals 9.465 són famílies monoparentals i, d'aquestes, 7.473 tenen al capdavant una dona.

b. Discriminació per raó de gènere

Així doncs, cal posar de manifest que la no equiparació de les famílies monoparentals amb les nombroses esdevé també un acte de discriminació, no només per raó social sinó també per raó de gènere, per la composició de la majoria d'aquestes famílies, el què contravé, la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, així com al Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Les dones que són al capdavant de famílies monoparentals viuen dificultats comuns, com per

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



exemple, la dificultat d'inserció en el mercat laboral segmentat per raó de gènere, les dificultats de conciliació amb unes responsabilitats familiars exclusives, la poca capacitat econòmica per fer front a les despeses de la unitat familiar, etc.

c. Monoparentalitat i pobresa

L'estudi "[Monoparentalitat femenina i pobresa. Gènere, soledat i conciliació, l'arrel del problema](#)" (Debats Catalunya social, n. 56. Octubre de 2018) elaborat per la Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya, posa de manifest la relació entre l'exclusió social i el tipus de llars. En l'informe, es diu: "la pobresa té gènere i s'aguditza en les famílies amb fills/filles dependents: el mercat de treball ofereix poques oportunitats per conciliar la vida personal i la familiar; i aquesta situació és encara més greu si no hi ha el suport familiar o existeixen dificultats per accedir als serveis públics. Les llars monoparentals són de les més vulnerables perquè el pes de la cura i el manteniment dels menors a càrrec recau exclusivament en la dona, la qual arrossega altres factors de risc com les desigualtats de gènere en el mercat laboral o, en alguns casos, problemes psicològics derivats de la violència de gènere¹"

Segons el mateix estudi, hi ha sis eixos on les desigualtats de les famílies monoparentals es fan més paleses.

En l'eix **habitatge**, trobem que una de cada dues famílies monoparentals tenen problemes relacionats amb l'habitatge: risc de desnonament, impagaments o deutes hipotecaris. També trobem que un 2,3% dels habitatges ocupats ho són per famílies monoparentals (Fundació Foessa, 2017). A més, cal afegir els problemes per assumir els costos dels subministraments bàsics (llum, aigua, gas), que també suposen un greu problema per aquestes dones. I tot això, tenint en compte que, segons l'informe de Caritas "[Llar, habitatge i salut \(2013\)](#)", el manteniment de l'habitatge és un element clau per assegurar l'estabilitat emocional, relacional i la recuperació de les persones afectades (...). En aquest sentit, cal destacar que el bo social s'hi poden acollir totes les famílies nombroses mentre que la llei no contempla les monoparentals.

El segon eix de desigualtat el trobem en el **món laboral**. Segons les dades de la Fundació Adecco (2016) i *Save the children* (2015) el 52% de les dones al capdavant d'una família monoparental està desocupada o treballa a l'economia submergida. D'aquestes, el 70% fa més d'un any que no troba feina (15 punts percentuals per sobre de la resta de les dones desocupades) i només el 30% de les dones inscrites com a demandants d'ocupació perceben alguna prestació. Segons la Taula del Tercer sector "la conciliació laboral i familiar en aquestes famílies és pràcticament una utopia. Si no disposen d'ajuda per cuidar els seus fills, aquestes dones només poden treballar en feines que coincideixin amb els horaris escolars." A més, com està demostrat en nombrosos estudis, les feines realitzades per dones són de pitjor qualitat i amb unes remuneracions més baixes que el cas dels homes, cosa que afegeix una doble discriminació a les dones al capdavant de famílies monoparentals. Així doncs, podem inferir que les famílies monoparentals encapçalades per dones tenen una capacitat econòmica inferior que les famílies monoparentals encapçalades per homes.

¹ Ribé, E. (2018) [Les veus de la pobresa des de dins](#). Informe INSOCAT n. 9 Barcelona: Entitats Catalanes d'Acció Social. ECAS

8.b ACTUACIONS D'OFICI



El tercer eix de desigualtat és l'eix de la **salut**. Segons l'estudi de la Taula del tercer sector, "haver de tenir cura dels fills en solitari, circumstàncies socioeconòmiques difícils, habitatges inadequats, escassa o nul·la xarxa de suport. Tot plegat pot arribar a produir alts índexs d'esgotament que acaben generant patologies no només relacionades amb el benestar físic sinó també amb el benestar emocional tant de les mares com dels infants". La depressió i les crisis d'ansietat són els principals trastorns diagnosticats en les famílies monoparentals. A més, diversos estudis indiquen que una de cada quatre famílies monoparentals manifesta que ha deixat de comprar medicines o seguir tractaments per problemes econòmics. Això fa que emmalalteixin amb més freqüència que la resta de famílies i no poder afrontar les despeses que se'n deriven.

També trobem desigualtat en l'**eix socioemocional** d'aquestes famílies, ja que moltes d'aquestes dones no compten amb ningú amb qui compartir la logística diària, però, a més, tampoc compten amb suport emocional ni acompanyament en la cria dels seus fills, necessitat real de moltes d'aquestes mares que necessiten un acompanyament en la seva soledat.

També trobem que la vulnerabilitat de les famílies monoparentals encara es veu més agreujada si la dona al capdavant de la família és **migrada**. El risc de pobresa i exclusió social és més del doble entre la població estrangera que entre la població del país. Un important volum de demandes als serveis socials és per part de dones migrades que han arribat amb fills, sense xarxa familiar ni de suport.

Finalment, trobem que **els infants** que viuen en llars monoparentals tenen menys oportunitats en tots els àmbits que els que viuen en altres tipus de llar, però no pel fet d'estar al càrrec d'una mare sinó per les conseqüències econòmiques i socials que porten a aquestes famílies a l'exclusió amb més facilitat que la resta de famílies². La manca de prestacions i serveis dirigits a les famílies més vulnerables es vincula clarament a elevats nivells de pobresa infantil.

L'escassetat material de les famílies empobrides no permet satisfer una dieta variada, adequada i saludable (el 68% de les famílies monoparentals necessita reduir despeses relacionades amb l'alimentació). En molts casos, l'accés a l'oci, a activitats extraescolars, a roba suficient i adequada és una utopia, fet que genera un sentiment de desigualtat en els infants que poden portar a la reproducció de la pobresa d'aquests infants quan es fan adults.

A més de la satisfacció de les necessitats bàsiques de caràcter material i econòmic, els infants necessiten satisfer necessitats afectives i emocionals que les mares, sobrepassades i sovint en situacions límit, no poden cobrir.

Finalment, un darrer aspecte de discriminació és la manca de capacitat per a la participació política per a l'exercici dels drets. Moltes d'aquestes persones viuen en una situació tan límit que els és impossible exercir els seus **drets de ciutadania** i reivindicar políticament les seves necessitats, i per aquest motiu necessiten altaveus que facin aquesta tasca per elles.

² Boertein, D. (2018) ¿Supone la monoparentalidad un riesgo para el rendimiento escolar de los hijos? Perspectives Demogràfiques 10; 1-4, Barcelona UAB.

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



d. Recolzament de les administracions a les famílies monoparentals

Les fonts d'ingressos de les famílies monoparentals són, bàsicament, tres: la feina remunerada (regularitzada o irregular), les pensions alimentàries, i els subsidis públics.

Les polítiques públiques per a minorar les desigualtats de les famílies monoparentals són les següents:

1. Estatals: en cas de maternitat, cobrament de prestacions no contributives en cas que no hagin cotitzat suficientment per rebre el subsidi de maternitat; beneficis fiscals a l'IRPF; pensió de viudetat, pensió d'orfanat pels menors de 21 anys; bonificacions en la fiscalitat per contractació de cuidadors; consideració de sector preferent per a l'accés a les ajudes d'habitatge
2. Autonòmics: prestació a les famílies per infants menors de 6 anys a càrrec; preferència en l'atorgament d'ajuts per l'habitatge; ajut per naixement, adopció o tutela en funció dels ingressos; avantatges per resoldre situacions d'empat en el sistema escolar; bonificacions en les escoles bressol, deduccions i beques universitàries; carnet d'alberguista gratuït; descompte en el transport públic
3. Local - Ajuntament de Barcelona: renda per a col·lectius en alt risc de vulnerabilitat amb famílies monoparentals d'ingressos baixos; bonificació de l'IBI; ajuts menjador; bonificació preus escoles de música municipals; beques vacances d'estiu; beques per extraescolars esportives; preus reduïts al zoo, museus, espectacles; ajuts per a l'adquisició d'habitatge protegit; ajut econòmic universal per famílies monoparentals amb infants fins a 6 anys; ajuts per emergència social per famílies amb infants fins a 16 anys;

e. Comparativa monoparentals i nombroses a Sabadell

	Nombroses (3 fills)	Nombroses especials (4 fills o més)	monoparentals	Monoparentals especials (2 fills o més i altres supòsits)
IBI	Del 10 al 75% en funció del seu valor cadastral i de la renda familiar		Sense exempció	
Taxa de residus	Bonificació del 10%	Bonificació del 15%	Bonificació del 10%	Bonificació del 15%
EOI	Bonificació del 50%	Bonificació del 100%	Bonificació del 50%	
Piscines municipals	Abonament familiar: 90€ (18€ per persona en famílies de 5 membres)		Sense bonificació	Només es poden acollir a l'abonament familiar: 90€ (30€ per persona en famílies de 3 membres)
Teatre Principal/Faràndula	20% Descompte			

8.b ACTUACIONS D'OFICI



--	--	--	--	--

Com podem veure, malgrat les famílies monoparentals tenen un risc igual o major de vulnerabilitat social que les famílies nombroses, en l'àmbit municipal no es considera aquesta família com d'especial protecció en la majoria de polítiques socials que es realitzen.

Cal tenir en compte que, en molts municipis del nostre entorn, s'han configurat sistemes d'ajuts per famílies monoparentals en conceptes com l'IBI, la taxa d'escombraries, l'accés a l'oci, etc. El Síndic de Greuges de Sabadell ja va recomanar a l'Ajuntament de Sabadell l'any 2010, que, en exercici d'una bona política familiar de drets de la ciutadania, i a través de l'article 17 i 20 de la Llei 18/2003 de suport a les famílies, estudiés l'aplicació de beneficis en taxes i preus públics, així com elaborés un sistema d'ajudes, tal i com ja estan aplicant en altres Ajuntaments veïns com Terrassa, Rubí o Barcelona.

Conseqüentment, i emparant-nos a la legislació establerta anteriorment esmentada, la consideració de la família monoparental hauria de gaudir d'un tractament fiscal en els mateixos termes que la condició de família nombrosa, tal com sol·liciten les ciutadanes que s'han adreçat a aquesta institució.

Per aquest motiu, considero que cal dictar disposicions normatives específiques en matèria tributària perquè les famílies monoparentals puguin ser destinatàries dels beneficis fiscal, en tant que mesures fiscals de suport a les famílies, en les mateixes condicions que les famílies nombroses. I igualment establir altres tipus d'ajuts i avantatges per a les famílies monoparentals.

f. Famílies o llars diverses

El concepte família ha evolucionat, i els ajuts a aquestes famílies també, així ens trobem que el primer concepte de família a definir-se a nivell global, i al que es va dotar d'uns ajuts propis, va ser el de famílies nombroses, atès la nostra història religiosa-cultural, però de fet, sempre han existit altres tipus de famílies i de llars, a les quals cal donar cobertura i igualtat de condicions, perquè puguin desenvolupar-se de la mateixa forma que les famílies tradicionals. Per tant, cal aplicar polítiques de discriminació positiva a fi que les noves famílies que han sorgit, i aquelles que es puguin anar configurant, disposin de les mateixes oportunitats que la resta.

Per tant, aquesta normativa específica en matèria tributària no només ha de tenir present les famílies monoparentals sinó que també ha de tenir en compte la diversitat de models familiars que existeix a l'actualitat i, per tant, incloure tot tipus de famílies i de llars:

- famílies enllaçades, o reconstituïdes; és a dir, famílies formades per una parella adulta en la que almenys un dels cònjuges té un fill d'una relació anterior.
- famílies homoparentals; la realitat de les famílies homoparentals és indiscutible i els seu reconeixement jurídic ple ha de tenir com a conseqüència l'equiparació de drets i deures respecte a les famílies compostes per parelles heterosexuales.

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



- famílies d'acollida; famílies on una nena, un nen o un adolescent són acollits durant un determinat període de temps per una unitat familiar diferent a la seva, la qual li proporciona l'atenció i la cura necessàries pel seu desenvolupament.

Per tant, les noves dinàmiques i models familiars o de llars, generen noves realitats que s'han d'anar valorant i tenint en compte per establir polítiques socials i familiars que garanteixin la igualtat d'oportunitats.

5. Conclusions i recomanacions

La protecció social, econòmica i jurídica a les famílies és un principi rector de la política social i econòmica, que els poder públics –per tant l'Ajuntament de Sabadell, també- han d'assegurar.

L'article 16 de l'Estatut d'Autonomia estableix els *Drets en l'àmbit de les famílies que* “Totes les persones tenen dret, d'acord amb els requisits establerts per la llei, a rebre prestacions socials i ajuts públics per a atendre les càrregues familiars.”

En els últims anys, s'han posat de manifest estructures familiars que s'allunyen del model tradicional de matrimoni amb fills, el què porta una certa inadequació entre realitat social i legislació, ja que hi ha un buit normatiu, que hem d'atribuir a que la realitat social va per davant del legislador. Per aquest motiu, cal definir la família des d'una perspectiva àmplia i inclusiva, que permeti visualitzar la diversitat i la pluralitat de les famílies presents a la nostra societat per poder donar resposta a les seves necessitats.

Considero que les polítiques de suport a les famílies no han estat objecte de consideració política més enllà d'un tractament residual adreçat a les famílies en situació de precarietat, i el què cal són polítiques familiars ben orientades, que incrementin l'equitat i la responsabilitat de dones i homes a l'interior de les seves famílies, alhora que s'han de poder incrementar els recursos a favor de la inclusió de sectors de població especialment desprotegits.

Actualment existeixen molts models de família, i no es poden establir mesures que en fomentin la desigualtat entre ells, per la qual cosa cal fomentar polítiques socials adreçades a tots els tipus de famílies, i definir unes polítiques de suport a les famílies des d'una perspectiva global i integral.

Per la qual cosa **RECOMANO** a l'Ajuntament de Sabadell:

1. Que en l'exercici de la seva potestat tributaria, i en l'àmbit de les taxes i els preus públics per a la prestació de serveis públics o per activitats de la seva competència, dicti les disposicions normatives específiques perquè les famílies monoparentals que són especialment vulnerables, en les mateixes condicions que les famílies nombroses.

8.b ACTUACIONS D'OFICI



2. Que s'apliqui igualment per a la resta de famílies, ja siguin enllaçades o d'acollida, o qualsevol altre tipologia, i que puguin ser destinatàries dels beneficis fiscals.
3. Que introdueixi els beneficis fiscals que estimi pertinent, o faci extensiu -els ja existents per les famílies nombroses- a totes les tipologies de famílies: bonificació preus públics escoles bressols; bonificació equipaments esportius i de lleure (piscines); beques menjador; bonificacions preus públics d'escolaritat a Escoles municipals de música; beques vacances estiu; ajuts campanya d'activitats extraescolars esportives; descomptes o preus reduïts a entrades, museus, teatres, exposicions de competència municipal.; subvencions IBI; ajut per adquisició habitatge protegit; descomptes en tarifes de transport públic; ajudes o descomptes en esplais i agrupaments escoltes, ...etc.
4. Que insti la modificació de la Llei reguladora de la Hisendes Locals amb l'objectiu d'introduir la previsió de beneficis fiscals per recolzar a totes les famílies, més enllà del model tradicional.
5. Que s'incrementi i es potenciï la informació sobre els beneficis fiscals que s'atorguin a les famílies amb la finalitat que en coneguin l'existència, i com i quan es poden sol·licitar.
6. Que es reforcin els instruments per recolzar i donar visibilitat a la diversitat de models familiars, superant la visió de la família nuclear heterosexuals com institució hegemònica.
7. Que es modifiquin els formularis per sol·licituds i tràmits administratius, i s'adaptin als nous models de famílies.

Quedo a la vostra disposició per qualsevol aclariment que necessiteu, alhora que us sol·licito -de conformitat amb l'article 22.4 del Reglament de la Sindicatura Municipal de greuges de Sabadell- que en el termini màxim de dos mesos a comptar des de la notificació d'aquest document, s'emeti l'oportuna resolució en quan a l'acceptació o no de l'esmentada recomanació, i us agraeixo la confiança dipositada en aquesta institució

Atentament,
 Eva Abellan Costa
 Síndica de greuges de Sabadell

Sabadell, 26 de juliol de 2019

Firmado por Eva Maria Abellan Costa -
 DNI 44996777Z (SIG)
 Fecha: 04/09/2019 14:17:46 CEST

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Actuació d'ofici 4/20019

Regular la institució de la Síndica dins del ROM

1. Preàmbul

La normativa reguladora d'aquesta institució reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, és a dir, sense que hi hagi hagut queixa prèvia d'un particular, per tal de vetllar pel respecte als drets de la ciutadania com a conseqüència de l'actuació o omisió de l'administració municipal en determinats temes. I així ho preveu la Carta Europea de Salvaguarda dels drets Humans a la ciutat quan estableix que

2. Fonamentació

La Síndica porta a terme aquesta actuació d'ofici amb la finalitat que la institució que representa quedi degudament regulada al Reglament Orgànic Municipal (ROM).

3. Normativa aplicable

- Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a la ciutat., a l'article XXVII
- Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, modificada pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, on especifica la creació de la institució dels síndic municipal de greuges com a òrgan del municipi

4. Consideracions i valoracions

L'objectiu del ROM és regular el règim organitzatiu i el funcionament dels òrgans municipals, i l'articulació dels drets i els deures de les persones electes respectant el marc establert per la legislació vigent aplicable a aquestes matèries, especialment pel que fa a la Transparència i Participació.

La institució de la Síndica de greuges, és un òrgan municipal, de caràcter complementari, però un òrgan com a tal, i per tant que ha de quedar regular dins del Reglament Orgànic Municipal, atès que complementa l'organització municipal, com ho fan els regidors delegats, la Junta de Portaveus, les comissions informatives d'estudi, informe o consulta que puguin constituir-se, així com la resta d'òrgans que prevegi la normativa local.

8.b ACTUACIONS D'OFICI



En tant que el ROM té com a finalitat primordial regular el règim organitzatiu i de funcionament de l'Ajuntament, resulta evident que cal recollir la institució de la Síndica com un òrgan més d'aquesta organització.

La institució de la Síndica de greuges de Sabadell està recollida al Reglament de la Sindicatura Municipal de Sabadell aprovat definitivament pel Ple en data 27 de juliol de 2017. Per tant, atès la naturalesa orgànica del ROM, aquest hauria d'incorporar les disposicions de caràcter general, com el Reglament de la Síndica, per reconèixer i declarar-ne la plena vigència, i establir que la figura de la Síndica està regulada al Reglament corresponent.

5. Conclusions i recomanacions

Atès les consideracions exposades, i en el marc de les funcions que m'han estat assignades, em permeto dirigir a l'Ajuntament aquesta actuació d'ofici que esdevé **una recomanació** consistent en demanar que s'iniciï -de conformitat amb allò establert en els articles 58 i 128 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a l'article 48.2 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya- el procediment d'exercici de la iniciativa normativa per part de la Comissió de Govern, per Modificar el Reglament Orgànic Municipal, aprovat pel Ple municipal el dia 31 de maig del 2018, amb la finalitat d'introduir la institució de la Síndica Municipal de Greuges, com una institució més de les que complementen l'organització municipal.

Atentament,

Eva Abellan Costa
 Síndica de Greuges de Sabadell

Sabadell, 30 de juliol de 2019

Firmado por Eva Maria Abellan Costa -
 DNI 44996777Z (SIG)
 Fecha: 05/09/2019 16:35:27 CEST

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Ref: 2019SDOF00003

Assumpte: Estació d'autobusos

Destinació: Secretaria tècnica d'Alcaldia

Senyora,

Tal i com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, a l'article XXVII, s'estableix que els Síndics Locals han de poder servir com a mecanisme no sols de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets i és per això s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici.

Justificació de l'actuació

El conjunt de la ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tota la ciutadania, on transcorre la vida quotidiana i on en gran mesura es desenvolupen les relacions socials, comercials i de lleure. Les autoritats municipals, com a responsables del disseny i organització de la ciutat, han de poder garantir la qualitat de l'espai públic de manera que es faciliti l'equilibri, l'harmonia i la cohesió del conjunt social.

La Síndica, coneixedora de l'inici de les obres de millora de l'estació d'autobusos interurbans de Sabadell, situada a la Plaça Clara Campoamor, va decidir visitar la zona el dia 9 de juliol.

Les obres van iniciar-se el dia 26 de juny, i està previst que finalitzin el 2 de setembre, segons ha anunciat el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, encarregat de les obres.

S'observa

De la visita i inspecció que realitza la Síndica n'observa el següent:

- A causa dels treballs, les andanes estan tancades.
- Els autobusos amb parada a Sabadell s'aturen als carrers adjacents

8.b ACTUACIONS D'OFICI



- S'han habilitat 5 punts de parada provisionals
 - o Dos al carrer d' Alfons Sala (al lateral Gran Via), entre els carrers del Ripoll i del Comte Reus.
 - o el tercer davant la Fira Sabadell (al carrer d'Alguersuari Pascual).
 - o El quart, al carrer de l' Estació (entre els carrers de Casanovas i Bosch i el de les Tres Creus) per a les línies urbanes i interurbanes de pas.
 - o El cinquè punt de parada al carrer de Brujas (entre el carrer de la Creueta i el carrer de l'Illa).
- Hi ha dos informadors que atenen les consultes dels usuaris i que reparteixen fulletons informatius.
- No hi ha bancs ni papereres a les zones d'espera.
- No hi ha elements per protegir-se de les inclemències del temps.
- Les fonts properes que hi ha no funcionen.

Propostes de millora i execució

Es plantegen les següents propostes i comentaris:

1. Mostrar el camí i proporcionar una fàcil identificació de cada parada d'autobús, la qual cosa es podria aconseguir amb senyalització horitzontal provisional (pintura).
2. Proporcionar informació bàsica sobre cada ruta d'autobús, amb informació sobre la ruta, a través de panells provisionals i fulletons.
3. Arreglar la font d'aigua que hi ha ubicades a la zona d'obres.
4. Per una millor atenció a la ciutadania, els informadors podrien ubicar-se un a cada banda de la Gran Via, per arribar al major nombre d'usuaris possible.
5. Col·locar marquesines movibles, o algun tipus d'instal·lació que permeti protegir-se de les inclemències del temps .

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Consideració final

A l'inici de les obres, es van detectar algunes mancances per part de l'ens municipal, el què constata la poca planificació i estudi de l'impacte en els usuaris mentre s'havien de dur a terme les obres; així com la manca de coordinació amb l'administració competent per dur a terme les obres. Malgrat que les obres són competència de la Generalitat de Catalunya, no s'haurien d'iniciar obres d'aquest tipus sense abans haver col·locat la corresponent senyalització i haver adequat els diferents elements de mobiliari urbà per minimitzar els inconvenients a la ciutadania.

Us recordo que l'article 18 del Reglament de la Síndica de Greuges de Sabadell estableix que l'Ajuntament té un termini màxim d'un mes, prorrogable només a judici de la Síndica, per elaborar i presentar el corresponent informe.

Atentament,

Eva Abellan Costa
Síndica de Greuges de Sabadell

Sabadell, 18 de juliol de 2019

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Alcaldessa-Presidenta
 Ajuntament de Sabadell
 Plaça Sant Roc, 1
 08201 SABADELL

Ref: 2019SDOF00008

Assumpte: Plusvàlua. IIVTNU. Sense increment. Inseguretat jurídica

Senyora,

Tal i com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, a l'article XXVII, s'estableix que els Síndics Locals han de poder servir com a mecanisme no sols de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets i és per això s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici.

A l'article 12.3 del Reglament de la Sindicatura municipal de greuges es preveu que la Síndica podrà iniciar expedients d'ofici.

És per això que de decidit obrir aquest expedient d'Ofici.

Justificació de l'actuació

En els darrers temps, he recollit nombroses queixes de la ciutadania aduint la inseguretat jurídica que produeix la meritació de la plusvàlua quan de la transmissió no es deriva un increment patrimonial, perquè així ho determinen les escriptures de compravenda, herència o donació, però l'Ajuntament de Sabadell genera les autoliquidacions de la plusvàlua, alhora que –en alguns casos– també s'ofereix la possibilitat de presentar la sol·licitud de no subjecció a l'impost.

Normativa aplicable i fonts documentals

- Constitució
- Reial Decret Legislatiu 2/2004, que aprova el text refós de la LRHL
- Llei General Tributària.
- Ordenança fiscal 2.5
- Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana
- STC 26/2017 de 16 de febrer i 59/2017 d'11 de maig.
- Informe al Parlament 2017 del Síndic de greuges de Catalunya
- Recomanació de la Defensora del Pueblo (27/04/2015)
- Resolució 216/17 del Consell Tributari de l'Ajuntament de Barcelona

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Consideracions i valoració

L'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) es troba regulat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, que aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, en els seus articles 104 a 110. El TRLRHL estableix que "l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana és un tribut directe que grava l'increment de valor que experimentin aquests terrenys i que es posi de manifest a conseqüència de la transmissió de la propietat dels terrenys per qualsevol títol o de la constitució o transmissió de qualsevol dret de gaudi, limitatiu del domini, sobre aquests terrenys".

Per tant, el tribut vol gravar el benefici obtingut en la transmissió d'un terreny per l'adquirent considerant que aquest benefici ha estat fruit del temps que ha transcorregut i de les inversions públiques realitzades. En aquest sentit, l'impost s'ha justificat com un dret de les entitats locals a participar en la plusvàlua dels terrenys de propietat particular derivat de la realització d'obres o serveis públics o de qualsevol altra causa que sigui aliena a l'acció del propietari.

Tot i que l'article 59 del TRLRHL el defineix com un impost potestatiu que els municipis poden o no implantar per mitjà de les seves ordenances fiscals; en cas d'aplicar-lo, la regulació de l'impost ha de respectar el que estableix la regulació estatal per mitjà del TRLRHL. Per aquest motiu, el marge d'autonomia en la regulació del contingut del tribut per part dels ajuntaments és molt petit, determinant, per exemple, el gravamen dins de l'interval fixat pel TRLRHL. En qualsevol cas, els ajuntaments no poden alterar – limitant o ampliant - els supòsits de no subjecció o les exempcions que preveu el TRLRHL.

La base imposable d'aquest impost està constituïda, segons l'article 107 del TRLRHL, per l'increment del valor dels terrenys posat de manifest en el moment de la meritació i experimentat al llarg d'un període màxim de 20 anys. Amb caràcter general doncs, el valor del terreny en el moment de la meritació serà el que vingui determinat a efectes de l'Impost sobre Béns Immobles. La base imposable (valor que serveix de base per a determinar l'impost) es calcula a partir d'una estimació de l'increment teòric de valor que el sòl hauria experimentat des de l'última transmissió de l'immoble subjecte a la tributació d'aquest impost. Aquesta estimació parteix del valor cadastral actual del sòl al qual s'hi apliquen uns coeficients, per establir el teòric increment, fixats per les ordenances municipals dins els criteris fixats pel TRLRHL.

L'article 31.1 de la Constitució, estableix que tots contribuïràn al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat que, en cap cas, tindrà abast confiscatori.

La Sentència 193/2004, de 4 de novembre estableix que el deure de contribuir al sosteniment de les despeses públiques segons la capacitat econòmica de cada contribuent configura un mandat que vincula, no només als ciutadans, sinó també als poders públics (STC 76/1990, FJ 3) ja que, si els uns estan obligats a contribuir d'acord amb la seva capacitat econòmica al sosteniment de les despeses públiques, els altres estan obligats, en principi, a exigir en condicions d'igualtat aquesta contribució a tots els contribuents, on la situació posi de manifest una capacitat econòmica susceptible de ser sotmesa a tributació (STC 96/2002, FJ7). "

8.b ACTUACIONS D'OFICI



En aquest sentit, la mateixa Sentència, estableix en el seu Fonament jurídic 5 que "el tribut grava un pressupost de fet o "fet imposable" (article 28 LGT) revelador de la capacitat econòmica (article 31.1 CE) fixat a la Llei »(STC 276/2000, FJ4), de manera que« el fet imposable ha de constituir una manifestació de riquesa »(STC 37/1987, FJ 13, i 276/2000, FJ 4), de manera que la «prestació tributària no pot fer-se dependre de situacions que no són expressives de capacitat econòmica» (STC 194/2000, FJ 4). I segueix que «n'hi ha prou que aquesta capacitat econòmica existeixi, com a riquesa o renda real o potencial en la generalitat dels supòsits previstos pel legislador» perquè el principi constitucional de capacitat econòmica quedi fora de perill [SSTC 37/1987, FJ 13 , i 14/1998, FJ 11 b), entre d'altres], però en tot cas, «la llibertat de configuració del legislador, ha de respectar els límits que deriven d'aquest principi constitucional, que es trencaria en aquells supòsits en què la capacitat econòmica gravada pel tribut sigui ja no potencial sinó inexistent o fictícia »(STC 221/1992, FJ 4, i 194/2000, FJ 9, per exemple).

En definitiva, el principi de capacitat econòmica que estableix l'article 31.1 CE impedeix que el legislador estableixi tributs -sigui quina sigui la posició que ocupin en el sistema tributari, de naturalesa real o personal , i fins i tot amb independència de la seva finalitat fiscal o extrafiscal (per totes, STC 37/1987, FJ 13, i 194/2000, FJ 8) - la matèria o objecte imposable dels quals no constitueixi una manifestació de riquesa real o potencial, és a dir, no li autoritza a gravar riqueses merament virtuals o fictícies i, en conseqüència, inexpressives de capacitat econòmica.

A causa de que la base imposable no grava una plusvàlua real, sinó el valor del terreny a efectes administratius en el moment de la transmissió, suposa una paradoxa, ja que el contribuïent no té la possibilitat de provar que no ha obtingut cap benefici per la tinença del bé, ni per la seva alienació; el que pot xocar amb el principi de capacitat econòmica constitucionalment reconegut. La capacitat econòmica és el límit que la norma fonamental estableix per a l'exacció de l'impost, el que no pot complir-se si s'obliga a tributar per un increment de valor que no es produeix, ja que es refereix a un element fix, que és el valor cadastral i que pot haver-se establert en un moment en què era superior al que s'obté en el mercat en l'actualitat.

La fórmula de càlcul que es deriva del TRLRHL no serveix per calcular el teòric increment del valor del sòl entre l'última transmissió i l'actual atès que parteix del valor actual del sòl, i no del valor del sòl en el moment de l'última transmissió. Això comporta bases imposables superiors i, per tant, tributs superiors. De moment, només el Tribunal Superior de Justícia de Castella la Manxa ha acceptat la utilització d'una fórmula matemàtica alternativa a la del TRLRHL per tal de subsanar aquest fet mitjançant el càlcul del valor inicial del sòl (valor en el moment de l'última transmissió) a partir del valor actual del mateix.

També queda clar la manca d'adequació de la definició del fet imposable a la realitat de l'actual mercat de l'habitatge. Segons el propi Tribunal Superior de Justícia de Catalunya la metodologia de càlcul es basa en "*l'axioma del continuat increment del valor dels terrenys, cert durant dècades, però que s'ha trencat dramàticament en els últims anys*". La metodologia de càlcul pressuposa l'existència d'un increment, s'hagi produït o no. En l'actual situació de mercat –amb una clara deflació dels preus del sòl- aquest pressupòsit estaria sobredimensionant l'increment real del valor dels terrenys en moltes transaccions (entre d'altres les que provenen de dacions en pagament i execucions).

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Amb aquest panorama legislatiu, 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 inexistente 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. 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.

Actualment, 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. 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.

Els Ajuntament davant aquesta Sentència, es troben en una situació que els impedeix portar a terme les seves funcions d'aplicació dels tributs en el si dels procediments corresponents. Situació que també impedeix als jutjats i tribunals, als òrgans de gestió i fins i tot al propi Tribunal Constitucional reconstruir la norma declarada inconstitucional.

Queda així constància de manera clara i contundent que la concreció de l'existència d'increment de valor o el decrement no pot ser realitzada per òrgan diferent a aquell que té atribuïda la potestat legislativa. La pròpia Sentència declara que la forma de fer-ho correspon exclusivament al legislador en l'exercici de la seva llibertat de configuració normativa. En cap cas, ni l'òrgan gestor, ni aquell que el controla mitjançant recurs jurisdiccional, ni el propi Tribunal Constitucional poden omplir el buit normatiu que ha suposat la declaració d'inconstitucionalitat que obliga a l'Administració a abstenir-se en la seva actuació d'aplicació dels tributs.

Davant d'aquesta situació, que implica per a l'Administració la impossibilitat de dictar qualsevol resolució fent valer la posició dels obligats tributaris en aquest impost d'acord amb la Sentència del Tribunal Constitucional per manca de norma aplicable, i als efectes de no perjudicar a aquests contribuents que són part dels diferents procediments d'aplicació i revisió dels tributs, és necessari recórrer als mecanismes que permetin solucionar aquesta situació amb la finalitat de protegir els interessos legítims d'aquests darrers respecte de l'IIVTNU. Sense oblidar que no és possible dictar

8.b ACTUACIONS D'OFICI



cap resolució per part de l'Administració i que al mateix temps no cal deixar desprotegit al contribuent de l'IIVTNU respecte de l'aplicació de la Sentència.

L'administració local (i en concret l'òrgan gestor), malgrat que no sigui la competent per determinar si s'ha produït o no increment, i per tant, si el cas concret ha de tributar per l'IIVTNU, sí que ha d'establir de forma clara i precisa quins drets té la ciutadania i com pot exercir-los, de manera que amb la situació generada per la sentència, i considerant que "a priori" ningú pot saber com el legislador realitzarà els ajustos oportuns per adequar la normativa a la sentència, s'estableixin els procediments que permetin dotar d'una major seguretat jurídica als subjectes passius.

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.

A Sabadell, davant la manca d'aquest pronunciament legal, l'Ajuntament ha optat per continuar exigint l'impost i oferint, en paral·lel, la possibilitat de presentar també una sol·licitud de no subjecció, a través del model SD_02, quan el subjecte passiu consideri que no hi ha increment. Alhora, pels casos en què ja s'hagi pagat l'impost, i davant la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts, opta pel silenci administratiu.

A Sabadell quan el tràmit de l'autoliquidació es fa de forma presencial, i s'invoca la inexistència d'increment en l'IIVTNU, s'ofereix la possibilitat a la persona, de presentar una sol·licitud de no subjecció a la Plusvàlua; no obstant, es pot comprovar per la pàgina web, que aquesta opció no està disponible si el tràmit es vol fer on line, o si la persona s'informa a través de la web municipal, ja que aquesta opció no està ni tant sols plantejada.

Com ja vaig recomanar en una resolució anterior, considero que cal iniciar un incident d'adopció de mesura provisional de suspensió en tots els procediments d'aplicació i de revisió dels tributs, quan l'obligat tributari invoqui amb fonament la inexistència d'increment de valor subjecte a l'impost, ja que és la millor opció, de cara la ciutadania, i per garantir la seguretat jurídica, com així ho ha considerat també el Consell Tributari de l'Ajuntament de Barcelona.

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



La base legal que permet plantejar l'incident de suspensió es troba a l'article 56.1 de la Llei 39/2015, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el qual s'estableix la possibilitat que l'Administració, particularment l'òrgan encarregat de resoldre, pugui adoptar mesures provisionals en els termes següents:

"1. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para resolver, podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad."

Són dos els requisits fonamentals exigits en aquesta norma perquè s'entengui realitzat el pressupost de fet: el primer d'ells exigeix que la mesura provisional a adoptar tingui com a finalitat assegurar l'eficàcia de la resolució que ha de posar fi al procediment administratiu en el qual s'adopti. El segon, que existeixin elements de judici suficients per fer-ho, és a dir, que hi hagi causes que posin de manifest que adoptant la mesura provisional la resolució que en el seu cas es dicti, s'adapti tant a la legalitat com a la plena consecució dels objectius que, amb caràcter general es vinculen a la pròpia resolució, és a dir, a que aconseguixi ser efectiva, que compleixi la seva finalitat pròpia que no és altra, en aquest cas, que declarar quina és la veritable situació del contribuent respecte de la subjecció a l'impost.

Per acordar aquesta suspensió s'ha de notificar prèviament a l'obligat tributari, el qual podrà pronunciar-s'hi. I aquesta suspensió es mantindria fins que el legislador no s'aprovi la modificació de la Llei d'Hisendes Locals dictaminada per la Sentència del Tribunal Constitucional.

Així doncs, qualsevol persona interessada que hagi de pagar una autoliquidació o liquidació de l'impost de plusvàlua i consideri que no s'ha produït un increment de valor dels terrenys considero que podria presentar una instància, acompanyada de la documentació que acrediti aquesta manca d'increment, ja sigui un peritatge, una escriptura notarial o un altre document que consideri adient per acreditar-ho. L'Ajuntament no hauria de resoldre les instàncies que rebí fins que es modifiqui la Llei d'Hisendes Locals. De la mateixa manera, també s'haurien d'aturar els procediments d'inspecció en curs sobre transmissions d'immobles quan el contribuent al·legui i adjunti la documentació que acrediti aquesta manca d'increment del valor dels terrenys.

En el cas de les autoliquidacions o liquidacions que ja hagin estat pagades i que es trobin en la mateixa situació de manca d'increment del valor, els contribuents també podrien sol·licitar la seva revisió mitjançant una instància motivada que es resoldria d'acord amb el que disposi la nova legislació. En tots els casos esmentats, la persona interessada hauria de rebre un document de l'Ajuntament en què quedi constància d'aquesta suspensió provisional del procediment.



Conclusions

Fins la publicació de la sentència del Tribunal Constitucional de data 11 de maig de 2017 (publicada al BOE al 15/06/2017) la normativa imposava l'obligació de liquidar la plusvàlua encara que no hi hagués un increment en el valor del terreny, vulnerant al meu entendre els principis de la capacitada contributiva i inexistència del fet imposable.

La sentència va determinar que la forma de càlcul de la plusvàlua era legal, excepte en els casos en que no s'havia produït un increment de valor, els quals s'havien de determinar pel legislador.

A dia d'avui el legislador no ha fixat els criteris per adequar la normativa a la sentència dictada, per la qual cosa, el ajuntaments han adoptat diferents criteris per afrontar aquesta situació.

Mentre el legislador no resolgui la situació, totes les parts implicades es veuen perjudicades.

En el cas de Sabadell, la solució que es dona a la ciutadania no és clara, no s'informa si cal, o no, fer el pagament en cas que no hi hagi increment. Alhora, que la informació és discrepant si es fa de forma presencial o través de la web, atès que no s'ofereixen les mateixes opcions. I davant de la sol·licitud de rectificació d'una liquidació ja presentada amb la devolució dels ingressos indeguts s'opta pel silenci administratiu, el què genera molta inseguretat jurídica a la ciutadania.

L'Administració tributària de Sabadell ha d'actuar en la forma que resulti menys feixuga per als ciutadans, i ha de donar una informació àmplia i clara dels criteris adoptats i reforçar l'assistència tributària per ajudar als contribuents, al compliment de les seves obligacions tributàries.

Decisió i recomanacions

És per tot que considero que s'està produint un **GREUGE**, en la forma que l'Ajuntament de Sabadell està abordant els efectes de la Sentència del Tribunal Constitucional nº59/2017, d'11 de maig, en relació amb l'IIVTNU, atès que es vulnera el principi de seguretat jurídica

I RECOMANO:

- Que es s'informi de forma clara, com s'ha de procedir per part de la ciutadania, per garantir els seus drets, a tenor de la sentència; i en concret, considero que una forma que garantiria els drets de la ciutadania seria:
 - s'informés que no cal fer el pagament,
 - que el ciutadà presentés una instància comunicant a l'Ajuntament que no s'ha produït aquest increment, acompanyant la corresponent documentació acreditativa (peritatge, escriptures d'adquisició i de transmissió...)
 - Que es deixés en suspens la resolució de la instància presentada pels ciutadans fins que es modifiquis la Llei d'Hisendes locals.

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Casal Pere Quart, Ràmbia 69 - 08202, Sabadell
Telèfon 93 726 42 11
oficina@sindicsabadell.cat
www.sindicsabadell.cat
@sindicsabadell
www.facebook.com/sindicsabadell

- Que es doti al servei corresponent dels mitjans necessaris per fer front a aquest sistema de suspensió dels procediments, a fi de garantir els drets de la ciutadania.

Quedo a la vostra disposició per qualsevol aclariment que necessiteu, alhora que us sol·licito que en el termini màxim de dos mesos a comptar des de la notificació d'aquest document -i de conformitat amb l'article 22.4 del Reglament de la Síndica de greuges-, s'emeti l'oportuna resolució en quan a l'acceptació o no de l'esmentada recomanació, i us agraeixo la confiança dipositada en aquesta institució.

Atentament,

Eva Abellan Costa
Síndica de greuges de Sabadell

Sabadell, a data de la signatura electrònica



Alcaldessa-Presidenta
 Ajuntament de Sabadell
 Plaça Sant Roc, 1
 08201 SABADELL

Actuació d'ofici 2/2018

Avaluar l'impacte del nou càlcul de la taxa per la prestació de serveis relatius a la prevenció i la gestió dels residus Municipals i assimilats en la recollida selectiva del municipi de Sabadell

1. Preàmbul

La normativa reguladora de la institució de la Síndica reconeix a l'article 13.3 del seu Reglament, la potestat d'iniciar investigacions d'ofici per tal de vetllar pel respecte als drets de la ciutadania en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Sabadell.

Amb aquesta actuació la Síndica canalitza la gran quantitat de queixes rebudes pel nou càlcul de l'anomenada col·loquialment com a taxa de residus (taxa per la prestació de serveis relatius a la prevenció i la gestió dels residus municipals i assimilats), que es va produir durant l'any 2018, a través de [l'Ordenança Fiscal número 3.6.](#)

2. Fonamentació

Des de principis de l'any 2018, la Síndica ha rebut un total de **vint-i-dues queixes** respecte a l'aplicació de la nova taxa, i la majoria de les quals per considerar desmesurada l'increment de la quota respecte de l'any anterior.

Paral·lelament, un informe recent del Consorci per la gestió dels residus del Vallès Occidental determina que Sabadell és el municipi del Vallès Occidental amb un índex més baix de recollida selectiva (un 32,91%), encara molt allunyat del 60% que marca l'Acord marc de Gestió dels residus i recursos del Vallès occidental 2016-2020 (PREVOC) i de la mitjana de la comarca (39%).

Els municipis amb un millor resultat pel que fa a la recollida selectiva, segons aquest mateix informe, són Matadepera (90,74%), Vacarisses (81,58%) i Palau-Solità i Plegamans (73,09%), municipis que, des de fa un temps, realitzen la recollida porta a porta de residus, exercint un major control sobre la forma en que es generen i es separen els residus domèstics i comercials.

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



3. Valoracions i consideracions

Amb aquestes dades, i després d'estudiar detalladament la informació que l'Ajuntament va remetre a la Síndica, així com la normativa, la Síndica procedeix a analitzar aquells aspectes que considera rellevants i que han centrat la major part de les queixes.

3.1 Càlcul de la taxa

En primer lloc, pel què fa al càlcul de la taxa, cal partir de la base que és tribut d'establiment voluntari per part dels Ajuntaments, els quals gaudeixen d'autonomia a l'hora d'escollir-les i decidir com les apliquen. Aquesta flexibilitat permet adaptar-se a les diferents realitats socials i econòmiques d'acord amb les prioritats locals, i la forma de concretar l'articulació de les taxes és a través de les ordenances fiscals.

El Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals (RDLRHL) 2/2004 de 5 de març, fixa al seu article 20, la possibilitat per part dels ens locals d'establir, entre altres tributs, "taxes per la utilització privativa o l'aprofitament del domini públic local, així com per la prestació de serveis públics o la realització d'activitats administratives de competències locals que es refereixin, afectin o beneficiïn de manera particular als subjectes passius", i entre les quals s'especifica a l'article 20.4 el supòsit de taxes per "recollida de residus sòlids urbans, tractament i eliminació dels mateixos..".

La quota tributària de les taxes és "una quantitat resultant d'aplicar una tarifa, una quantitat fixa senyalada a l'efecte, o la quantitat resultant de l'aplicació conjunta d'ambdós procediments". I aquest import no podrà excedir en el seu conjunt el cost real o previsible del servei o activitat de la que es tracti, o en el seu defecte, dels valor de la prestació rebuda (art. 24.2 RDLRHL).

Malgrat que en relació a la taxa de residus, cap norma dins el marc legal en quan als aspectes tributaris, marc competencial local i del procediment administratiu, tinguin una finalitat extra-fiscal, la configuració de les taxes en general, **permet dissenyar els tributs mes enllà de la finalitat recaptatòria per la qual han van ser creats**. La pròpia LGT a l'article 2 estableix que "els tributs, a més de ser mitjans per obtenir els recursos necessaris pel sosteniment de les despeses públiques, podran servir com a instrument de la política econòmica general i atendre la realització dels principis i finalitats contingudes a la Constitució".

8.b ACTUACIONS D'OFICI



A nivell europeu, la Directiva 2008/98/CE del Parlament Europeu i dels Consells, de 19 de novembre, sobre residus, estableix a l'article 14 que "d'acord amb el principi de qui contamina paga, els costos relatius a la gestió dels residus hauran de recaure sobre el productor inicial del residu, del posseïdor actual o de l'anterior posseïdor de residus", d'aquesta forma es recull la responsabilitat ambiental dels productors dels residus. Per altra banda, la Directiva Marc de Residus, estableix que al 2020 s'ha d'aconseguir un 50% de preparat pel reciclatge i la reutilització.

En aquest sentit la Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats, a l'article 16 preveu que "les autoritats competents podran establir mesures econòmiques, financeres i fiscals, per fomentar la prevenció de la generació de residus, implantar la recollida separada, millorar la gestió de residus, impulsar i enfortir els mercats del reciclatge, així com pel sector dels residus contribueixi a mitigar les emissions de gasos d'efecte hivernacle".

Dins aquest marc legal, el grau de llibertat en el disseny de la taxa de residus és àmplia, i l'Ajuntament de Sabadell, l'ha definit a l'Ordenança 3.6, establint un sistema pel càlcul de la taxa que res té a veure amb l'ús del servei prestat ja que no està lligada ni amb la generació ni a la gestió dels residus i per tant, no suposa un incentiu per implementar la jerarquia de residus establerts a la normativa europea. S'ha basat en un sistema que té una funció recaptatòria, per cobrir, només en part, el cost del servei, i sense fomentar els criteris establerts per la normativa europea de reciclatge i separació de residus.

Segons l'article 7è de l'Ordenança, l'import de la taxa de residus es calcula tenint en compte el nombre de persones empadronades, el valor cadastral l'habitatge i, la renda de la unitat familiar. I amb aquests tres ítems, s'han creat 12 trams de tarificació que tenen com objectiu redistribuir el cost entre les unitats familiars de la ciutat, per tal que el 33% de les famílies més desfavorides no paguin la taxa o vegin reduït el seu import i, per contra, el 43% de les famílies de Sabadell vegin incrementats els imports a pagar, a partir de la premissa "qui més té, més paga". Però segons el criteri de la Síndica, no ha de ser, la funció de la taxa de residus, la de redistribuir el nivell de renda entre la ciutadania, sinó ser classificada y exigida de major a menor import segons les quantitats de residus generades.

L'ens local, amb el disseny de la taxa, ha establert conceptes que busquen una correlació amb la renda familiar i són un indicador clar de la capacitat econòmica. En menor mesura, algú podria pensar que indirectament aquests valors també ens poden donar una idea de la generació de residus de la unitat familiar, però aquest binomi és molt feble, si considerem per exemple la diferència entre, si l'immoble és de propietat, o llogat. Per tant,

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



es tracta d'una taxa que no depèn, en cap cas, de la generació de residus que el subjecte passiu pugui fer i en conseqüència és incapaç d'incentivar la reducció dels mateixos o el reciclatge. Aquesta inconnexió entre el fet de generar residus i la taxa fa que la ciutadania no sigui conscient de la relació entre el servei pel qual se li cobra, i el què efectivament ell paga, ja que comportaments molt diferents en origen -en relació a la separació de residus i al reciclatge- poden donar lloc a imports de taxa pràcticament iguals. **En cap cas la taxa grava la quantitat de residus que genera cada unitat familiar** ni si aquesta separa correctament les fraccions per fer la recollida selectiva. Així, dues unitats familiars poden pagar una taxa similar (per tenir mateixos membres, una situació econòmica i un valor cadastral similars) però una d'elles pot ser molt eco responsable i no generar residus, i l'altra, generar-ne de forma desproporcionada i no reciclar. Totes dues contribuiran igual al pagament del servei, mentre que una l'estarà encarint pels residus que genera (ja que implicarà un increment de la taxa que paga l'ens local quan arriba a l'abocador) i l'altra n'estaria contribuint a la reducció, per reciclar correctament i minimitzar els residus que arriben a l'abocador o a les plantes de triatge.

Considero que la base imposable **s'hauria de definir pel sistema de pagament per generació** ("pay as you throw") on l'usuari del servei paga la taxa de residus en funció de la seva generació real i del servei que n'obté per la seva gestió, introduint el principi de "qui contamina paga" i es premiï, tant a persones físiques com jurídiques que fan un esforç real per reduir i separar en origen. I calculada la base imposable segons aquests criteris, s'hi haurien d'aplicar els beneficis fiscals que reduïssin la taxa amb la introducció de les compensacions socials, mitjançant les bonificacions, exempcions o reduccions tenint en compte els aspectes socials, nivells de renda o la situació familiar. Certament, amb aquest càlcul, la taxa esdevindria un tribut regressiu, en el sentit de "qui més residus produeix, més paga" però les bonificacions de caràcter social en pal·liarien els seus efectes entre els sectors de la població amb menys recursos. Amb aquest sistema de càlcul s'estimularia a tothom a reciclar i a dur unes bones pràctiques en matèria de gestió de residus, **i s'establiria un objectiu de justícia social, promovent que cada família pagués en funció del que generés.**

Cal avançar per augmentar els nivells de reciclatge i la disminució dels dipòsits que es fan als abocadors, i tot i no ser la única eina per aconseguir-ho, la taxa de residus hauria de jugar una paper central per assolir aquests objectius. Considero que el replantejament en el disseny de la taxa de residus és una oportunitat per l'Ajuntament per anar més enllà del sistema de tractament i recollida de residus, i aconseguir, no només cobrir-ne el cost, sinó

8.b ACTUACIONS D'OFICI



per arribar als estàndards europeus de reciclatge. L'aplicació dels esquemes de pagament per generació -d'implantació generalitzada a Europa- demostren el potencial que tenen les taxes per millorar la gestió dels residus. Per l'Ajuntament l'objectiu últim no s'hauria de limitar a prestar el servei i recaptar-ne part del cost, sinó fer un pas més enllà, de forma que **fos un instrument perquè la ciutadania prengués consciència del problema existent amb els residus i que en cal la seva reducció així com el foment del reciclatge.**

Com exposava el mateix Ajuntament en la notícia publicada al web municipal en data 6 de juliol de 2018, "donat que l'Ajuntament no pot saber quants residus genera cada família, la taxa es paga en funció de la renda disponible de les famílies sota el principi d'economia redistributiva: qui més té, més paga"¹, l'objectiu, segons l'Ajuntament és assolir una major justícia tributària, progressivitat i redistribució dels tributs, establint un sistema fiscal en funció de la capacitat econòmica per redistribuir la riquesa fent que disminueixin les desigualtats.

Alhora, el criteri municipal pot esdevenir injust en molts casos, ja que amb el nivell de renda que s'utilitza per calcular la quota tributària, només es tenen en compte els ingressos de l'exercici, però no les despeses, no es paga en funció de qui més té, sinó en funció d'uns ingressos, en un dia concret, sense considerar hipoteques, crèdits o despeses varies que pugui tenir la família, i que fan que el seu poder adquisitiu no es vegi reflexat, en absolut, amb els ingressos anuals. A banda d'aquelles persones que obtenen ingressos però del que no hi ha un reflex a la declaració de l'IRPF. I igual succeeix amb el valor cadastral, que no prova la capacitat econòmica dels residents, pensem, per exemple, en una persona que hi està de lloguer, o en algú que ha heretat un immoble i hi viu.

Tal i com preveu la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat, cal preservar el Principi d'igualtat de drets i de no discriminació. En concret, l'article diu que "els drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen social o nivell d'ingressos". Així doncs, en aquest cas, discriminar una unitat familiar en funció dels seus ingressos sense tenir en compte la quantitat de residus que genera, pot ser un supòsit de discriminació en una taxa que grava, precisament, la generació i la correcta separació dels residus.

Finalment, la Síndica vol posar de manifest que els lindars de renda s'han calculat d'acord amb l'IRSC (Indicador de renda de suficiència de Catalunya) que serveix per valorar les situacions de necessitat de les famílies, i que per l'exercici 2018 la Generalitat de Catalunya

¹ Web Ajuntament de Sabadell – notícia 06/07/2018 <http://web.sabadell.cat/actualitat/notis/item/la-nova-taxa-de-residus-fa-que-el-56-de-les-families-no-paguin-mes-o-tinguin-reduccions-de-fins-al-100>

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



va fixar en l'indicador de /7.967'73.-euros/ anuals, però considero que **caldrà tenir en compte la referència que estableix la taxa AROPE, i aplicar un multiplicador a l'IRSC** per augmentar la renda exempta de la taxa. La pobresa i l'exclusió social es mesuren a partir de la taxa de risc de pobresa o exclusió social (ARPE, sigla de l'anglès At Risk Of Poverty And Social Exclusion), i és un indicador que forma part dels indicadors de l'Estratègia de l'EUROPA 2020 de la Unió Europea que mesura la pobresa a través de l'enquesta harmonitzada de condicions de vida (EU-SILC - European Statistics on Income and Living Conditions, Encuesta de Condiciones de Vida).

La Síndica ha detectat que en l'ordenança fiscal reguladora de la taxa no hi ha establert cap prorrateig de la quota a fi que la quota que s'hagi de satisfer es correspongui al període impositiu durant el qual ha tingut lloc el fet imposable, d'acord amb l'article 26.2 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL). **L'Ordenança fiscal reguladora de la taxa d'escombraries no preveu el prorrateig de la quota** per a casos en què l'inici o el cessament de la prestació del servei no coincideixi amb l'any natural i estableix que el període impositiu comprèn l'any natural amb caràcter irreductible.

3.2 Sistema de bonificacions

En segon lloc, en quan al sistema de bonificacions de la taxa de residus per a particulars, l'ordenança contempla els següents escenaris:

% Bonificació	Supòsit
20%	immobles situats a una distància superior als 500 metres dels contenidors
5%	usuaris de recollida pneumàtica que realitzen el manteniment de la part privativa de la instal·lació
10%	Ciutadania que acrediti entre 4 i 8 entrades al Punt Blau municipal
20%	Ciutadania que acrediti 9 o més entrades al Punt Blau municipal
90%	Ciutadania que seleccioni paper i cartró, vidre i envasos i faci tractament de la FORM a nivell domèstic
5%	Ciutadania que hagi fet ús del servei de recollida de mobles dues vegades l'any
10%	Família nombrosa de categoria general
15%	Família nombrosa de categoria especial
10%	Família monoparental de categoria general
15%	Família monoparental de categoria especial

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Només en quatre dels supòsits de bonificacions trobem que aquestes realment fomentin la recollida selectiva o la correcta separació de residus. La bonificació que permet una reducció més notable de la taxa és aquella que contempla, a banda de la correcta separació de les fraccions de residus, el tractament de la matèria orgànica als domicilis particulars, amb un 90% de bonificació del total a pagar.

En aquest sentit, moltes de les persones que s'adrecen a la institució exposen que separen correctament totes les fraccions però que els és molt difícil disposar d'una compostadora a casa per fer el tractament de la FORM i, per tant, no es poden acollir a la bonificació. Moltes d'elles no tenen pati o jardí on dipositar la compostadora i ho haurien de fer en terrasses o balcons, que podrien produir molèsties, olors i mosques tant a elles com al seu veïnatge. **A la pràctica això suposa que siguin molt poques les unitats familiars que es poden acollir a aquesta bonificació.**

Des del punt de vista de la Síndica, caldria incorporar més supòsits de bonificació per continuar incentivant la correcta separació dels residus a les llars. Es podria aplicar un percentatge de bonificació per aquelles famílies que separen correctament les principals fraccions (vidre, paper i cartró, envasos, FORM i rebuig) i anar incrementant el percentatge en funció de la separació correcta d'olis, piles, RAES que es podrien calcular sumant-hi el percentatge de bonificació per fer ús del Punt blau o del servei de recollida de mobles i voluminosos. D'aquesta manera, les bonificacions premiarien la correcta separació dels residus mentre no s'implementi un model de recollida selectiva que permeti quantificar els residus que generen les unitats familiars i promoure el pagament per generació.

Incrementar les bonificacions amb aquests nous supòsits suposaria també haver d'incrementar les inspeccions domiciliàries, però malgrat que la relació inversió-cost en un inici suposaria una sobreinversió del servei, pot comportar, a mig termini, la reducció de la fracció rebuig que és la més cara de gestionar per l'ens municipal.

Cal incentivar el compostatge domèstic dels residus alimentaris i la fracció vegetal produïda en l'àmbit de la llar, però condicionar tota la bonificació a que aquest es dugui a terme dins l'àmbit domèstic, desincentiva a la població a separar els residus. Premiar amb una bonificació superior a qui realitzi el compostatge seria una bona mesura però caldria bonificar en menor mesura –però també– aquells qui només fan la selecció del paper, el vidre, i els envasos o separen el FORM al contenidor la fracció orgànica al contenidor. L'efecte que s'aconsegueix sinó és el contrari al desitjat perquè la població deixa de reciclar, ja que no podent accedir a la bonificació del 90%, i considerant que la quota que paguen és molt més elevada respecte anys anteriors, es desincentiva el reciclatge i la tria de residus. L'actual sistema ha produït que població que ha vist incrementada la seva quota, deixi de reciclar.

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



3.3 Preavis i informació sobre els increments de la taxa

En tercer lloc, la Síndica vol posar de manifest la manca d'informació respecte a la implantació de la nova taxa, ja que en alguns casos, els havia arribat el càrrec de la quota sense cap tipus de preavis. Donats els increments que han patit moltes famílies, el càrrec de la quota ha suposat uns perjudicis econòmics a algunes persones, que no comptaven haver de pagar un import tan elevat que, en alguns casos, ha suposat el doble i el triple de la quota de l'any anterior. Per tant, la Síndica insisteix en que **cal vetllar perquè la ciutadania estigui sempre informada**, especialment de tot allò que l'afecta, i molt més encara, en casos com en el que ens ocupa, on el canvi de criteri de la taxa va suposar, un efecte directe sobre la seva economia.

I en aquelles persones que sí que van rebre la notificació perquè tenien la taxa domiciliada, el termini de notificació va ser totalment impropï, ja que la carta va arribar a les llars el dia 20 de juny del 2018, i el primer càrrec –on es cobrava el 50% de la quota- s'havia de satisfer el dia 3 de juliol del 2018. Un termini totalment insuficient, especialment quan s'han hagut d'assumir increments molt importants de la taxa suportada.

L'article XI de la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat, regulador del dret a la informació, estableix *1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut. 2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti a la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.*

En alguns casos aquest article no ha estat respectat, ja que hi ha hagut persones que no han estat informades per part de l'Ajuntament de Sabadell, i les que ho han estat, els terminis no són propis d'una bona administració que vetlla pels drets de la seva ciutadania. La forma d'informació als ciutadans de la nova taxa de residus no és l'adequat, ja que no s'adapta a l'apartat segon d'aquest article, quan diu que la informació ha de ser eficaç i el termini ha estat del tot insuficient.

L'actuació de l'Administració s'ha de regir pel principi de confiança legítima, que té per finalitat garantir la previsibilitat de les situacions i les relacions jurídiques, i aquest principi cal que es tingui especialment en compte en l'actual context econòmic, en què un increment d'una quota tributària i el consegüent increment de la pressió fiscal pot tenir una repercussió important en l'economia familiar.



La Síndica considera que el propi rebut a través del qual es carrega la taxa, podria ser un canal per informar sobre alguns aspectes de la pròpia taxa com: les bonificacions disponibles, atès que la consulta a les ordenances no és un procés que la majoria de la ciutadania faci; o incloure informació dels resultats obtinguts, en relació als esperats, em matèria de generació de residus, la qual cosa contribuiria a involucrar al ciutadà en el funcionament del servei.

3.4 Transparència del servei de recollida selectiva

En ares a una major implicació de la ciutadania per a millorar els índex de recollida selectiva de la ciutat i fomentar la minimització de residus, caldria fer més transparent els costos del servei de recollida selectiva, especialment pel que fa al cost que suposa per l'Ajuntament (i el conjunt de la ciutadania) l'abocament del rebuig als abocadors i els ingressos que genera la separació correcta dels residus i el seu posterior tractament a través dels principals Sistemes Integrals de Gestió que operen a la ciutat, com són Ecoembes i Ecodivrio. A l'actualitat, segons el mateix Ajuntament, el cost del servei suposa 18.824.000€ mentre que la taxa només recull 7.568.000€ (el 42% del cost del servei).²

Explicar en termes econòmics l'impacte que té la recollida selectiva a la nostra ciutat, a més de l'impacte mediambiental i fomentar un debat de ciutat exposant els diferents models existents per aconseguir consens social, poden ser bones vies per abordar el problema de gestió de residus que tenim a la ciutat i tornar a motivar la ciutadania per reciclar i minimitzar els residus.

Donar aquesta informació a la ciutadania s'ha de fer de forma periòdica i per tots els canals possibles. Pot ser especialment eficient realitzar una campanya de sensibilització a peu de contenidor que apropi aquesta informació a la ciutadania en el moment de llençar la brossa, insistint en la necessitat de separar correctament i generar el mínim impacte possible, però exposant, entre els motius destacats els costos del servei que paguem entre tots.

Si a més, aquesta transparència pot esdevenir un model de pagament per generació via recollida domiciliària o amb identificadors als contenidors, que repercuteixi directament en la taxa de residus que paga cada família, la Síndica considera que els índex de recollida selectiva de la nostra ciutat millorarien notablement.

² Web Ajuntament de Sabadell – notícia 06/07/2018 <http://web.sabadell.cat/actualitat/notis/item/la-nova-taxa-de-residus-fa-que-el-56-de-les-families-no-paguin-mes-o-tinguin-reduccions-de-fins-al-100>

8. ANNEXES

8.b ACTUACIONS D'OFICI



4 Conclusions i recomanacions

L'Ordenança Fiscal 3.6 taxa per la prestació de serveis relatius a la prevenció i la gestió dels residus municipals i assimilats durant l'any 2018 es basa en el principi redistributiu de "qui més té, més paga". En aquest sentit, s'han creat 12 trams de pagament en funció de les rendes, el cadastre i les persones que conviuen en el mateix habitatge. Així, trobem que en 4 dels 12 trams, les unitats familiars han gaudit de diferents percentatges de bonificació, des d'un 100% al 19% de la població de Sabadell més vulnerable fins un 20% per les unitats familiars amb ingressos inferiors a 23.520€.

El cinquè tram de rendes, amb uns ingressos màxims de 35.854€ l'any, no han patit modificacions de les quotes i els 6 trams restants, que sumen **el 43% de la població** de Sabadell, **ha vist incrementada la taxa** en uns valors que van des del 10% fins el 150% en els pitjors dels casos.

Aquests increments en alguns casos no han estat avisats amb antelació o, si s'ha fet, no ha estat amb l'antelació suficient per poder gestionar correctament les finances familiars.

Aquest increment de la taxa només permet cobrir el 42% del cost total del servei i, a més, pels paràmetres que grava, que no tenen en compte en cap cas la generació o la correcta separació dels residus, poden generar l'efecte desincentivador entre la població que actualment recicla, provocant un increment dels costos que encara serà més difícil d'assumir només amb el que recapta la taxa.

Alhora, les bonificacions no permeten pal·liar la desincentivació del reciclatge, ja que els supòsits que contempen són difícilment assumibles per bona part de la població, que veu com no poden acollir-se a la principal bonificació (amb la gestió domèstica de la FORM) per no disposar de l'espai suficient per fer-ho.

A més, el desconeixement generalitzat sobre els costos del model de recollida, l'impacte econòmic de reciclar o no fer-ho, etc. fomenten, encara més, que la ciutadania "desconnecti" del sistema i decideixi, com a resposta a l'increment de la taxa, deixar de reciclar.

8.b ACTUACIONS D'OFICI



Per tot això,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sabadell

- Que estudiï nous models de recollida ja sigui per identificador de recipient o identificador d'usuari per acabar implementant algun d'aquests sistemes de pagament per generació;
- En paral·lel, fins que no s'instauri algun d'aquests sistemes, es procedeix a revisar l'Ordenança, introduint criteris de càlcul basats en la correcta separació de residus i la minimització dels mateixos, i l'aplicació a posteriori de bonificacions o exempcions, en els casos de famílies amb escassos recursos i col·lectius vulnerables.
- Que modifiqui l'article 6è.4. en relació a l'apartat 1 b) del mateix article 6è, i introduir un percentatge de bonificació per la recollida selectiva del paper, vidre, envasos, FORM i olis de cuina; amb independència del compostatge domèstic.
- Que a l'hora de determinar la renda exempta s'apliqui un coeficient multiplicador a l'IRSC per arribar als imports de referència que estableix la taxa AROPE.
- Que es modifiqui l'article 8è, perquè s'incorpori el manament legal de prorrateig de les quotes en els supòsits d'inici o de cessament en l'ús del servei i es regulin els aspectes concrets aplicables.
- Que es dissenyin campanyes de sensibilització ciutadana per promoure la minimització de residus i la seva separació, tot fent transparent el sistema en termes econòmics.
- Que s'utilitzi el propi rebut de la taxa per informar sobre les bonificacions disponibles i s'inclouï informació dels resultats obtinguts en relació als esperats en matèria de generació de residus.

Quedo a la vostra disposició per qualsevol aclariment que necessiteu i us agraeixo la confiança dipositada en aquesta institució.

Atentament,

Eva Abellan Costa
Síndica de greuges de Sabadell

Sabadell, 17 de juny de 2019



síndica
MUNICIPAL
GREUGES
SABADELL