SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ
El defensor de les persones



SÍNDIC INFORME DE GREUGES ANUAL DE CORNELLÀ 2020

ÍNDEX

1/ Presentació 04

2/ Actuacions del Síndic en dades 08

3/ Les actuacions més rellevants 12

3.1/ Administració pública 13
3.1.1/ Demora en tràmits judicials 13
3.1.2/ Diligència en la resposta administrativa 14
3.1.3/ Gestió d'empadronament 14
3.1.4/ Orientació al Servei de Mediació 15
3.1.5/ Funcions de la Guàrdia Urbana en l'exercici dels drets 15
3.1.6/ Afectacions pel tancament d'una clínica dental 16

3.2/ Servei a les persones 17
3.2.1/ Garantia en el subministrament de serveis bàsics 17
3.2.2/ Accés a un habitatge digne 18
3.2.3/ Acompanyament i atenció de Serveis Socials 18
3.2.4/ Dificultats en el pagament del lloguer 19
3.2.5/ Atenció i reorganització dels serveis pediàtrics 20
3.2.6/ Transport per a persones amb necessitats especials 20

3.3/ Territori 21
3.3.1/ Mecanismes d'accés a l'habitatge social 21
3.3.2/ Manteniment i neteja de la via pública 22
3.3.3/ Zona de Baixes Emissions i dret a un medi ambient sostenible 22
3.3.4/ Estacionament indegut 23
3.3.5/ Contaminació acústica i mesures preventives 23
3.3.6/ Normes de convivència i actituds incíviques 24

4/ Iniciatives d'ofici 26

4.1/ Mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge 27
4.2/ El paper dels centres d'esplai en l'àmbit socioeducatiu 28
4.3/ Mesures de la Covid-19 en centres infantils i juvenils 32
4.4/ Prestació del servei de telefonia a usuaris de teleassistència 33

5/ Expedients tramitats 36

6/ Activitat Institucional i difusió 48

6.1/ Agenda del Síndic 49
6.2/ Informe del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya: Les desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia 50
6.3/ Conveni Dret al Dret 51

Crèdits
Redacció: Síndic de Greuges
Disseny i maquetació: la Negreta
Fotografia de portada: Roger de Pastors
Correccions: Clara Juncadella – CNL Cornellà
Impressió: Il·logic Imatge

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Síndic de Greuges de Cornellà
Mossèn Andreu, 13-19 3a planta
08940 Cornellà de Llobregat
Tel. 933 769 894 – 900 704 070

sindicdegreuges@aj-cornella.cat
www.cornella.cat

1/
PRESENTACIÓ

L'informe del Síndic de Greuges de Cornellà corresponent a l'any 2020 és el compendi de l'activitat desenvolupada per la Sindicatura durant aquest període, que ha tingut una especial complexitat com a conseqüència de la Covid-19.

L'impacte de la pandèmia ha obligat a redefinir la relació de la institució amb la ciutadania, especialment durant els mesos de confinament estricte, i a buscar mecanismes que permetessin assegurar la funció de defensa dels drets i de les llibertats dels ciutadans. Des d'un punt de vista numèric, la Sindicatura va gestionar 246 expedients de queixa i va tramitar quatre Iniciatives d'ofici, la majoria agrupades sota l'epígraf 'Servei a les persones' i que inclouen problemàtiques com el subministrament de serveis bàsics, l'acompanyament i l'atenció dels serveis socials, l'accés a un habitatge digne, l'atenció i la reorganització dels serveis sanitaris a causa de la pandèmia i les dificultats en el pagament del lloguer, entre d'altres. A aquest conjunt de temàtiques s'hi afegeix un bloc de queixes, que augmenta en el temps, vinculades a l'espai públic i més concretament a la neteja a la ciutat.

"La pandèmia ha redefinit la relació de la Sindicatura amb la ciutadania"

"Augmenten les queixes sobre espai públic i neteja"

Quant a les iniciatives d'ofici, dominen qüestions sobre el paper dels centres d'esplai com a peça essencial en l'àmbit socioeducatiu a la ciutat.

A nivell formal, la memòria introdueix canvis en l'estructura i la presentació. Sense renunciar a una informació detallada del treball realitzat, incorpora un apartat amb les actuacions més rellevants i la distribució en temàtiques, fet que permet obtenir una primera radiografia de les principals qüestions abordades durant l'any.

La incidència de la Covid-19 ha impactat en les persones, especialment en les més vulnerables, i ha posat en evidència la capacitat d'adaptació de l'Administració davant imprevistos i la rellevància de feines essencials en els àmbits sanitari, socioeducatiu i de les residències de gent gran, on el voluntarisme dels professionals ha permès garantir drets fonamentals erosionats per les retallades econòmiques.

D'altra banda, la pandèmia ha posat en valor la rellevància a la ciutat d'entitats i d'organitzacions del Tercer sector com a protectores de drets –el treball de la Botiga Solidària, Creu Roja o Càritas en són un exemple--, de mestres i d'educadors socials, dels efectius de la Guàrdia Urbana en tasques de suport a la població, especialment la de més edat, i de la funció pública en les tasques d'ajut directe a la ciutadania.

Una pandèmia provoca víctimes, la part més dura de la realitat, obre les portes a l'esperança amb el procés de vacunació, agreuja problemàtiques ja existents com la de l'habitatge i en fa aflorar d'altres com la de la solitud sobrevinguda i la de la vulnerabilitat de la infància i l'adolescència. En aquestes circumstàncies, hem après que els governs locals són, avui per avui, l'administració que pot estar més a prop de la ciutadania i la que disposa d'un coneixement social més precís de la realitat. L'exemple a Cornellà va ser la creació de l'estructura organitzativa excepcional per dirigir i coordinar des d'un primer moment les accions vinculades a l'impacte de la pandèmia i l'aprovació, amb el suport de tots els grups municipals, del document de 'Mesures socials, fiscals i de mobilitat per fer front a les conseqüències de la Covid-19', una acció que ha culminat amb l'aprovació, al març de 2021, de l'Agenda Social i Urbana per enfortir la Comunitat (ASUECO). Des de la perspectiva del Síndic, són passes positives i necessàries per ajudar els ciutadans i les ciutadanes afectats per la crisi del coronavirus.

"Cal persistir en mesures per alleugerir la manca d'habitatge social i assequible"

Del conjunt d'expedients sobresurten una sèrie de problemàtiques que mereixen un tractament específic pel seu impacte en franges significatives de la població. En aquest sentit, convé persistir en iniciatives que tendeixin a alleugerir l'impacte de la manca d'habitatge assequible i social a la ciutat, aprofitant i debatent les propostes que recull el document 'Anàlisi i orientació de la política d'habitatge social a Cornellà', enfortint els canals d'informació dirigits a les persones interessades, especialment el jovent, i apostant per la mediació entre propietaris i llogaters quan està en perill la continuïtat a l'habitatge. En el mateix context, cal remarcar que la defensa del dret a un habitatge digne implica també la garantia dels subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat), encara que hi hagi un procediment de desnonament en marxa.

La pandèmia ha fet aflorar la solitud sobrevinguda. L'Administració municipal, amb els recursos i els mecanismes de què disposa, ha de situar aquest fenomen entre les seves prioritats. També ha d'actuar per revertir la bretxa digital, supervisant que la implantació de l'Administració electrònica i del teletreball no generarà nous obstacles en la relació de la ciutadania amb el govern local.

"L'Administració electrònica i el teletreball no poden generar nous obstacles entre la ciutadania i el govern local"

En un altre àmbit, cal avançar en la definició d'una proposta socioeducativa per a la ciutat que sigui una salvaguarda per als infants i adolescents més vulnerables. I per als majors de 16 anys, l'aprovació del Pla Jove 2021-2024 ofereix propostes clares i precises per a aquesta franja de la població, sobre la qual recau el relleu generacional i que és una garantia de convivència en el futur.

"És prioritària una proposta socioeducativa per infants i adolescents vulnerables"

Finalment, és necessari enfortir amb recursos humans i materials els serveis socials, peça clau de l'estat del benestar, dotant-los d'una major capacitat en la tasca d'acompanyament dels ciutadans que s'hi adrecen.

Diàleg, acord, capacitat per canalitzar l'esperit participatiu i col·laboratiu de la ciutadania, informació, mediació, subsidiarietat i lleialtat institucional són conceptes amb els quals la institució del Síndic també se sent identificada. Formen part de la mecànica que identifica un bon govern i esdevenen peces essencials a l'hora de vestir propostes per afrontar els reptes de futur. Cal cuidar-les.

"Convé dotar de més recursos els serveis socials per facilitar la tasca d'acompanyament"

S'ha de destacar, finalment, la tasca i el suport en el funcionament de la Sindicatura de la Sònia Sancelestino i de la Mercè Hermano, així com l'aportació dels estudiants del màster 'Dret al dret' i de pràctiques de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

Cornellà, abril de 2021

CPISR-1 C Joan Barrera Riba

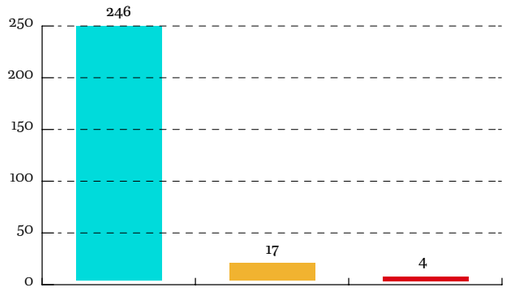
Signat digitalment per CPISR-1 C Joan Barrera Riba
Data: 2021.04.19 12:12:02 +02'00'

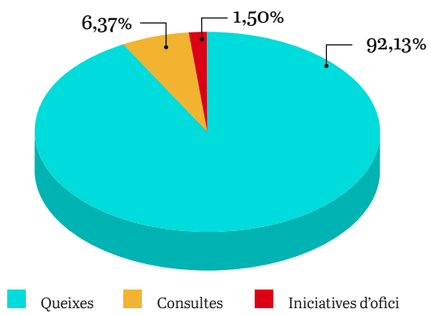
Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà

2/
ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

ACTUACIONS REALITZADES

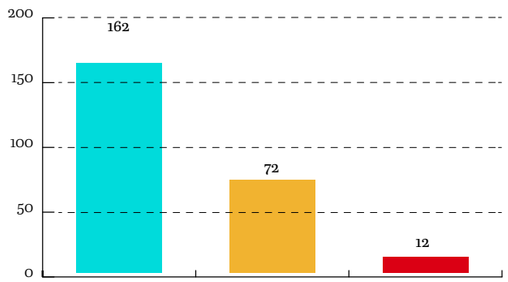
Actuaccions totals = 267

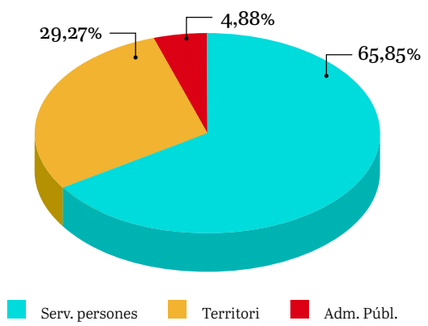




CONTINGUT TEMÀTIC DE LES QUEIXES

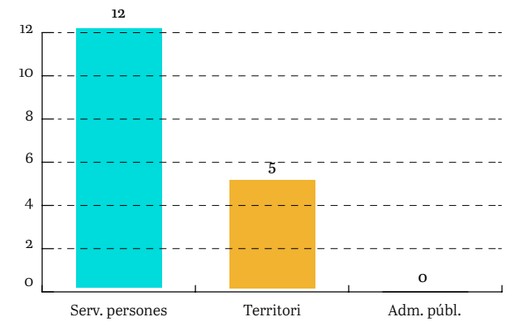
Actuaccions totals = 246

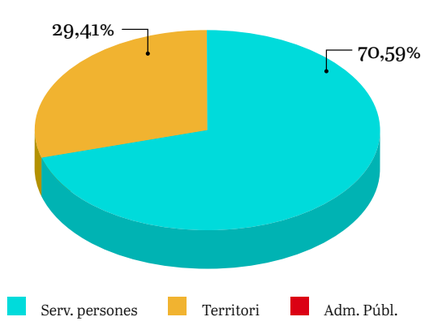




CONTINGUT TEMÀTIC DE LES CONSULTES

Actuaccions totals = 17

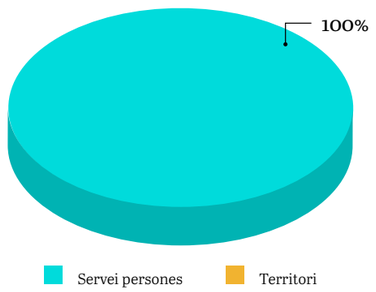




CONTINGUT TEMÀTIC INICIATIVES D'OFICI

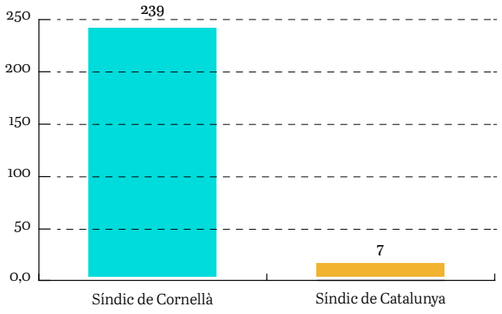
Actuaccions totals = 4

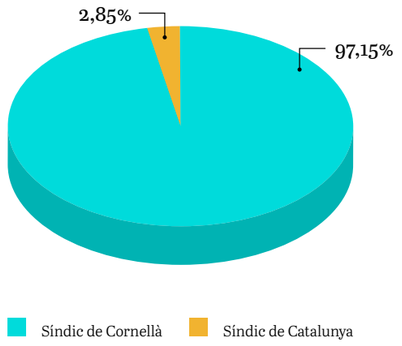




TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

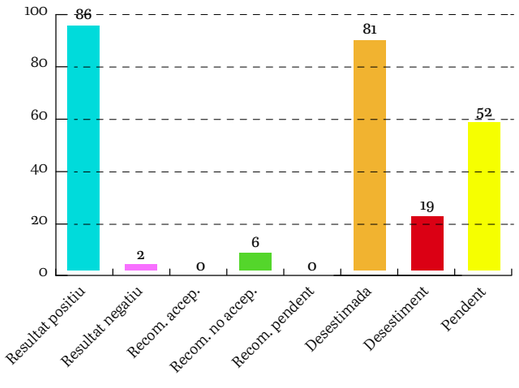
Actuaccions totals = 246

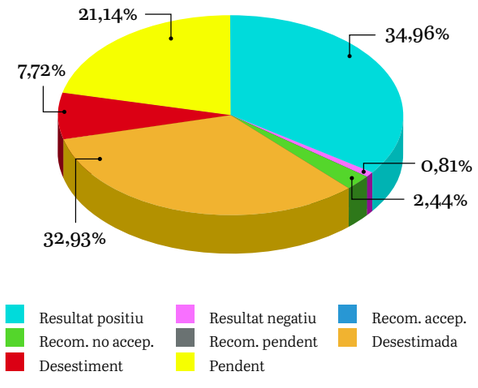




RESULTAT DE LES QUEIXES

Actuaccions totals = 246

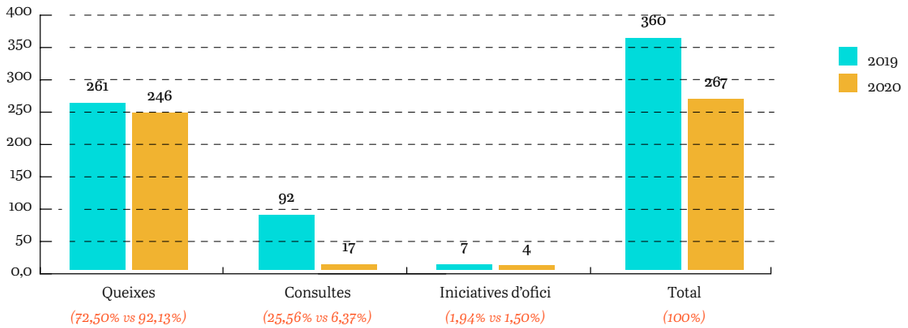




COMPARATIVA D'ACTUACIONS DEL SÍNDIC

Actuaccions totals 2019= 360

Actuaccions totals 2020 = 267



3/
ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS

INTRODUCCIÓ

Per primera vegada en la Memòria del Síndic de Greuges s'introdueix un capítol dedicat a la actuacions més rellevants. En la majoria dels casos no es tracta de queixes singulars, sinó de casuístiques que reflecteixen les diferents realitats que la ciutadania trasllada a la sindicatura, la manera com abordar-les i, en alguns casos, les recomanacions que s'inclouen.

Així, juntament amb una breu exposició s'inclouen una o diverses queixes que complementen des d'un punt de vista pràctic el contingut del text, tot englobat per un títol descriptiu de les diferents temàtiques.

La resta de queixes i les iniciatives d'ofici que han arribat al Síndic amb la síntesi del cas s'incorporen a un altre capítol de l'actual informe.

3.1/ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

3.1.1/ Demora en tràmits judicials

En la primera fase de l'estat d'alarma, l'Administració i els serveis que no eren essencials van patir una aturada que va tenir una afectació rellevant, especialment d'aquelles gestions que requerien de la presència del ciutadà obligat al tràmit.

El funcionament de l'Administració de Justícia no forma part de l'àmbit d'actuació del Síndic de Greuges de Cornellà. Amb tot, i amb la voluntat de funcionar com a finestreta única, la institució va admetre i tramitar les dues queixes que es destaquen a continuació. Els ciutadans no plantegen el cas al marge de les circumstàncies sociosanitàries del moment, sinó per l'afectació que la demora del tràmit pot tenir en terceres persones. Incorpora, també, un element circumstancial que el Síndic va plantejar en la presentació de la Memòria del 2019, el mes de novembre de 2020, i que és el de la necessitat d'avaluar el funcionament del teletreball en els diferents àmbits administratius a l'hora de garantir el dret a la bona administració. Els dos casos ressenyats en van resoldre positivament.

Expedient 2020029Q

La promotora de la queixa exposa que es va divorciar l'any 2016 i que pròximament contraurà matrimoni en una altra ciutat. Indica que necessita presentar un certificat literal de matrimoni amb anotació de divorci. Ha trucat en diverses ocasions al Jutjat de Cornellà per sol·licitar el document, però no ha obtingut resposta.

Des de l'oficina del Síndic es demana informació de l'expedient al Jutjat de Cornellà. Comuniquen que per problemes d'organització no s'ha pogut tramitar, però que el trameten via fax al jutjat sol·licitant. El cas es resol positivament.

Expedient 2020074Q

En data 08/06/2020, concedeixen al ciutadà la nacionalitat espanyola i li donen un termini màxim de 180 dies per obtenir el seu DNI i passaport. La cita que li donen al Registre Civil de Cornellà per lliurar-li la documentació excedeix del termini fixat per llei.

Atès que es tracta d'una problemàtica que s'escapa de les competències del Síndic de Greuges de Cornellà, es trasllada l'expedient i la documentació annexa

al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva valoració i tramitació. En data 06/10/2020 el ciutadà comunica telefònicament que el cas s'ha resolt.

3.1.2/ Diligència en la resposta administrativa

El dret a la bona administració no es pot circumscriure a la resposta positiva a la demanda del ciutadà. Un dels factors que incideixen en la defensa d'aquest dret és el de la necessitat que la resposta no es dilati en el temps, especialment quan queda suficientment acreditat que la demanda o petició és del tot correcta.

Aquesta qüestió, la diligència en la resposta, es planteja en els tres casos que s'esmenten a continuació. És significatiu el primer, ja que l'anomalia administrativa incideix en aspectes vitals per a la persona, com el dret a la manutenció o el dret a l'habitatge. En més d'una ocasió, el Síndic ha posat de relleu les afectacions dels desajustos entre diferents administracions i la necessitat que les persones afectades hagin de recórrer a ajuts d'urgència a través dels serveis socials municipals, que serien innecessaris si el funcionament administratiu fos correcte.

Hi ha en el mateix àmbit una altra casuística, que és la demora en la devolució de taxes pagades en concepte de garantia o en l'acompliment de tràmits com el de la llicència municipal per a la construcció d'un gual.

Expedient 2020059Q

La promotora de la queixa exposa que és beneficiària d'una pensió de la Seguretat Social en la modalitat de no contributiva (PNC), per un import de 395,60€, més els complements corresponents.

Indica que el passat mes de gener només se li va ingressar l'import corresponent al complement i no el de la pensió. Detectada la situació, la ciutadana presenta una queixa a l'oficina de Cornellà de Benestar Social de la Generalitat. Allà li comuniquen que si no la hi han abonat és perquè l'han donat de baixa per defunció.

La ciutadana indica que la demora en l'abonament dels endarreriments de març i abril li causa un perjudici, atès que es troba en una situació de vulnerabilitat i sense recursos.

Es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè en valori la tramitació.

El promotor de la queixa exposa que des del mes de juliol de 2019 està pendent de la devolució de les taxes pagades en concepte de garantia per a la realització d'obres a l'edifici de la seva propietat. Després de diverses converses mantingudes amb l'Ajuntament, no obté resposta efectiva.

El Síndic demana informació a la cap jurídica i administrativa de Política Territorial. En la resposta, l'Administració procedeix a dictar la devolució de les quantitats sol·licitades pel contribuent.

Expedient 2020206Q

La ciutadana exposa que el mes de març passat se li va concedir la llicència municipal per a la construcció d'un gual al local de la seva propietat i que a l'estiu va comunicar a l'Ajuntament la finalització d'aquestes obres.

Des d'aleshores, ha reclamat en diverses ocasions al departament d'Espai Públic la legalització del gual, on li responen que la llicència està en tràmit.

Amb les gestions realitzades, en data 2 de desembre, mitjançant Decret de l'Alcaldia núm. 2020/3804, s'atorga llicència d'aprofitament especial per a l'accés de vehicles als locals i recintes a través de la vorera.

3.1.3/ Gestió de l'empadronament

Pel que fa a l'empadronament, Cornellà té operatives les tres modalitats d'inscripció que preveu la normativa: empadronament habitual, mitjançant inspecció i en una adreça fictícia. Poder-se empadronar és un dret que tenen totes les persones que viuen de forma estable al municipi. Informar d'aquest dret és, a parer del Síndic, essencial, especialment per a aquelles persones que estan en una situació de precarietat o vulnerabilitat, i establir mecanismes d'actuació conjunta amb entitats que fan un seguiment de les persones amb problemes de residència és indispensable.

D'altra banda, i atesa la quantitat de persones o famílies que viuen en habitacions, convindria fer un seguiment perquè la situació de precarietat residencial no limités el dret a estar empadronat.

Expedient 2020181Q

La promotora de la queixa, de nacionalitat brasilera, veïna de Cornellà des de l'any 2007, exposa que per tramitar la renovació del Número d'Identificació d'Estrangers (NIE) necessita el volant històric d'empadronament, que sol·licita a l'Ajuntament amb resultat negatiu.

El Síndic demana informació a la cap de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, formulant les qüestions que planteja la ciutadana i sol·licitant resolució motivada de quin és el fonament per emetre un volant negatiu d'empadronament. A la ciutadana se la va donar de baixa, per no haver renovat l'empadronament com fixa la normativa.

Paral·lelament a l'emissió d'aquest informe, la promotora de la queixa sol·licita l'alta al Padró d'Habitants mitjançant inspecció. D'acord amb el que preveu la normativa, s'obre un termini de tres mesos perquè hi hagi una resolució a la seva petició.

El Síndic considera que s'encarrila la solució al problema plantejat.

3.1.4/ Orientació al Servei de Mediació

Les dues queixes que es destaquen a continuació fan evident la importància de la mediació com un mecanisme per resoldre els conflictes entre privats. El Síndic, que amb caràcter general pot fer tasques d'intermediació, entén que la mediació com un mecanisme de diàleg és un instrument vàlid en qualsevol àmbit de la convivència ciutadana.

Ha de quedar clar que el defensor no pot actuar quan l'objecte de la queixa és un conflicte entre privats, però la mecànica per resoldre el contenciós és la mateixa i d'aquí que en la resolució dels casos habitualment s'orienti els promotors de la queixa a requerir l'actuació del Servei de Mediació municipal.

Expedient 2020191Q

Els promotors de la queixa manifesten que el setembre de 2019 van adquirir un local amb gual.

Per condicionar-lo com a oficina sol·liciten permís d'obres a l'Ajuntament, que els el concedeix en data 15 d'abril de 2020.

Descriuen una situació d'assetjament per part de les dues veïnes de la finca, amb la finalitat d'impedir l'arranjament del local.

El defensor demana informació a la cap jurídica i administrativa de Política Territorial, que confirma que les obres es realitzen d'acord amb la llicència municipal.

En tractar-se d'un conflicte entre privats, el Síndic els recomana que consultin amb el Servei de Mediació municipal per intentar arribar a un acord o que directament optin per la via judicial.

Expedient 2020207Q

La ciutadana exposa que va adquirir un local que té problemes d'humitats que provenen d'altres pisos i de la terrassa de la finca. Que ha intentat negociar-ne la reparació amb els veïns, sense cap acord.

També ha demanat ajuda al Servei de Mediació de l'Ajuntament, sense cap resultat.

S'informa la promotora de la queixa que el Síndic no pot intervenir en una problemàtica com aquesta, atès que es tracta d'un tema entre privats. L'únic camí per intentar arribar a un acord seria la mediació, que, en aquest cas, no ha estat positiva.

En aquest sentit, el defensor desestima la queixa. Considera que en el punt en el qual es troba hauria de dirimir-se per la via judicial.

3.1.5/ Funcions de la Guàrdia Urbana en l'exercici de drets

El marc legal que regula les competències i l'actuació dels Mossos d'Esquadra i de les policies locals a Catalunya ve determinat a la Llei 4/2003, d'Ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya: la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra; i la Llei 16/1991, de les Policies locals.

És en aquest marc normatiu que s'encabeix l'expedient que es destaca a continuació. Encara que en una primera lectura l'objecte de la queixa se cenyeix a l'actuació de la Guàrdia Urbana, tal com indiquen els promotors de l'expedient, aquest no es pot desvincular d'altres dues consideracions prèvies: el dret de reunió i manifestació i el procediment per regular-ne l'exercici als principis rectors de l'actuació dels poders públics en l'àmbit de la seguretat ciutadana.

De l'anàlisi del conjunt normatiu, el Síndic, en aquelles atribucions que li són pròpies, desestima la queixa, perquè entén que el cos policial que ha de garantir l'exercici del dret de reunió i de manifestació i definir les mesures adients davant de possibles aldarulls com els que es descriuen a la queixa és el del Mossos d'esquadra i no la Guàrdia Urbana, que actua sempre a requeriment de qui ostenta la competència de preservar l'ordre públic.

La queixa inclou una altra reflexió, adreçada als responsables del cos de la policia local. La negativa a la demanda d'informació que va fer el Síndic suposa un incompliment del mandat inclòs en el Reglament orgànic que regula les funcions de la institució. Aquest deure, tal com indica l'article 14 de l'esmentat Reglament, no és només una obligació, sinó que lesiona el dret del ciutadà, altera el principi de transparència i qüestiona el compromís amb el bon govern.

Expedient 2020184Q

El ciutadà, en nom de Xarxa de Cornellà per la República, entitat organitzadora d'una marxa de vehicles per la ciutat per commemorar el tercer aniversari del que és anomenat 'referèndum de l'1 d'octubre de 2017', es dirigeix al Síndic per posar en qüestió l'absència d'efectius de la Guàrdia Urbana durant el recorregut.

Relata que durant la marxa es van produir incidents en tres punts de la ciutat que van requerir la intervenció d'efectius de la policia autonòmica i pels quals han tramitat una denúncia col·lectiva als Mossos d'Esquadra i sis de manera individualitzada per presumptes agressions.

En la tramitació del cas, el Síndic analitza el marc legal que empara el dret de manifestació i de reunió, el procediment per comunicar el seu exercici, les mesures que han d'adoptar per protegir-lo i els principis rectors que fixen la col·laboració entre els diferents cossos policials. En aquest cas, Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana.

Amb aquestes consideracions prèvies el defensor conclou que, des d'un punt de vista formal, no aprecia que l'absència d'agents de la Guàrdia Urbana en el recorregut de la manifestació vulnerés les obligacions fixades en la llei.

En la mateixa resolució recorda a l'Administració el deure de contestar els requeriments d'informació del Síndic i considera que no fer-ho, com és el cas, altera els principis de transparència i de bon govern que obliguen les administracions públiques i el compromís de defensa i del bon nom dels serveis i organismes que en depenen.

3.1.6/ Afectacions pel tancament d'una clínica dental

A més de l'expedient de queixa que es descriu a continuació, nombrosos ciutadans s'han dirigit al Síndic plantejant qüestions inscrites en l'àmbit de consum. En el cas de Cornellà, el mecanisme per resoldre dubtes o presentar una reclamació es vehicula a través de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), especialment perquè, en tractar-se en la gran majoria de casos d'un conflicte entre particulars, el Síndic no hi pot intervenir. Amb tot, avança una sèrie de consideracions. És imprescindible que les persones consumidores i usuàries de béns i serveis disposin d'una informació veraç i entenedora sobre les característiques dels productes i dels serveis. I, d'altra banda, que des de l'Oficina del Consumidor se'ls acompanyi i se'ls orienti en el tràmit de reclamació per evitar que es perdin en un galimaties procedimental que pot acabar afavorint les empreses o els serveis objecte de la supervisió en detriment del ciutadà possible damnificat.

Expedient 2020204Q

El promotor de la queixa és una de les persones afectades pel tancament de la clínica dental "DENTIX". En el seu cas, tenia tot el tractament pagat i visita prevista per realitzar-li un implant dos dies després del tancament.

Atès que per problemes econòmics la clínica dental ha tancat la seva activitat a Cornellà, el defensor demana informació al Servei Públic de Consum de l'Ajuntament, el qual informa del procediment i del protocol a seguir que ha elaborat l'Agència Catalana de Consum per als afectats.

3.2/ SERVEI A LES PERSONES

3.2.1/ Garantia en el subministrament de serveis bàsics

Els serveis de subministrament bàsic (electricitat, aigua i gas) són essencials en la vida quotidiana de les persones. El Codi de Consum de Catalunya determina quins són els col·lectius especialment protegits: infants i adolescents, persones grans, persones malaltes, persones amb discapacitat i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o d'indefensió especial.

Ateses aquestes circumstàncies, es fa evident quin és el paper de l'Administració com a element de garantia d'un dret, separant-lo d'altres consideracions com les que es detallen en la queixa que es descriu a continuació. Utilitzar l'accés als subministraments bàsics com a instrument de pressió en el cas de famílies ocupants de pisos públics sense títol habilitant és, a parer del Síndic, inacceptable i contrari a les previsions dictades per la pròpia Administració. Garantir un servei essencial no pressuposa regularitzar una anomalia residencial, que té altres vies de solució, especialment en l'àmbit judicial, sinó complir amb la consideració que els atorga la pròpia llei.

En el cas del bo elèctric cal garantir una informació adequada i facilitar la gestió dels possibles usuaris, entenent que es tracta d'un procediment dirigit, especialment, a persones vulnerables.

Expedients 2020006Q-2020011Q

Els promotors de la queixa exposen la situació de vulnerabilitat en què es troben després del tall del subministrament d'aigua sense cap avís previ. En tots els casos, els manca un contracte que els identifiqui com a titulars de l'habitatge i, en algun cas concret, van arrendar una habitació i la persona que els la va llogar ja no viu a l'habitatge. Els habitatges són de titularitat pública. Es constata que són famílies vulnerables en situació de risc d'exclusió residencial i que podrien entrar en els supòsits descrits en la Llei 24/2015, que garanteix el dret d'accés als subministraments d'aigua, llum i gas (article 5.10). Hi ha presència de menors en el nucli d'aquestes famílies.

En la resolució del cas, el Síndic fa una primera resolució amb data 10 de febrer, en la qual recomana revertir el tall del subministrament d'aigua en aplicació dels criteris previstos en el decret subscrit entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i Aigües de Barcelona, en el cas d'ocupants de pisos sense títol habilitant. Argumenta que el dret al subministrament d'aigua, sempre amb caràcter provisional i excepcional, s'ha de garantir en el casos de famílies en situació de risc d'exclusió i empadronades, que la previsió té suport legal i que aquest dret i les mesures que s'implementin per garantir-lo no condicionen l'execució de procediments legals previstos en l'ordenament jurídic en el cas d'habitatges ocupats. No s'accepta la recomanació del Síndic d'acord amb els següents criteris: 1) Que les normes i disposicions legals que sustenten la recomanació del Síndic no donen cobertura legal a l'Ajuntament per intervenir en una situació que, de facto, suposaria una regularització d'unes instal·lacions i d'uns serveis de subministrament d'aigua que estan sent utilitzats de forma il·lícita i fraudulenta en situacions d'ocupació il·legal d'habitatges públics. 2) Que aquesta normalització d'una situació irregular per part de l'Administració generaria un perjudici a tercers, concretament a les persones sol·licitants d'habitatges públics que segueixen els procediments legalment establerts.

Expedient 2020033Q

El promotor de la queixa exposa que per dues vegades li han denegat el bo social elèctric, al·legant la impossibilitat de comprovar el seu nivell de renda.

Des de l'oficina del Síndic s'indica al ciutadà que demani informació a Endesa i a l'Oficina d'Eficiència Energètica sobre la documentació a presentar per poder comprovar, en funció del seu nivell d'ingressos, si és un consumidor vulnerable. Posteriorment, el Síndic contacta amb el ciutadà que confirma que li han concedit el bo elèctric.

3.2.2/ Accés a un habitatge digne

Garantir l'accés i la permanència en un habitatge digne són les dues premisses que cal garantir alhora de parlar del dret a l'habitatge. El Síndic s'ha expressat de manera reiterada sobre la qüestió, especialment quan en referència a aquest dret s'hi afegeix un entorn de vulnerabilitat familiar i la presència de menors.

La crisi econòmica, que incideix, sobretot, en aquelles famílies que paguen un lloguer, el creixent nombre de persones que viuen en habitacions o en infrahabitatges, el fenomen de l'ocupació i les dificultats d'accés de molts joves configuren el marc social que cal tenir present en abordar la problemàtica.

En diferents intervencions públiques, el Síndic ha defensat la conveniència que l'Administració local, tot i les limitacions competencials en matèria d'habitatge, mantingui una actitud proactiva en la defensa d'un dret essencial per a moltes famílies del municipi. En aquest sentit, ha valorat el treball de l'Oficina Local d'Habitatge, la creació del Fons de lloguer social i els mecanismes d'assessorament per evitar desnonaments a càrrec del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH) i per part de la FAVCO.

Expedient 2020014Q – 2020015Q

La ciutadana viu en un habitatge sense títol habilitant des d'agost de 2017. Descriu la situació de vulnerabilitat residencial i social en la qual es troba. Forma part d'una família integrada per dos adults i cinc fills menors d'edat.

El Síndic ha sol·licitat informació a l'Àrea de Polítiques Socials i a l'entitat Procornellà. De la informació aportada, el defensor entén que segueix activat el pla de treball orientat a facilitar suport a la família amb ajuts econòmics destinats a la infància i a l'alimentació, que garanteixen les necessitats bàsiques i preveuen situacions de risc social dels menors.

Quant a l'habitatge, es destaca que el setembre de 2020 els integrants de la família han accedit a un habitatge de lloguer social a través de la Mesa d'Emergència Residencial de Cornellà i que se'ls ofereix suport des de l'Oficina d'Eficiència Energètica pel canvi de nom dels subministraments.

Expedient 2020202Q

No és la primera vegada que el ciutadà sol·licita l'empara del Síndic. L'any 2019 es van obrir dos expedients: 2019086Q i 2019139Q. En aquell moment estava en procés el desnonament del seu habitatge. Actualment no disposa d'habitatge, viu en habitacions que li proporcionen alguns amics, la seva situació s'agreuja per una discapacitat que li impedeix treballar. A més, té un trasplantament de ronyó que necessita cures especials. És beneficiari de la Renda Garantida de Ciutadania per import de 664€ mensuals.

El Síndic sol·licita informació a la cap de l'Àrea de Gestió d'Acció Social. Pel que fa a la Mesa d'Emergència, el ciutadà es troba en llista d'espera, però difícilment podrà accedir a curt termini a un habitatge social, perquè davant seu hi ha persones que es troben en una situació molt més precària.

Se li comenta la possibilitat de sol·licitar ajuts excepcionals a l'Ajuntament, condicionats al fet que ell trobi una habitació de lloguer o un habitatge compartit, possibilitats que no contempla el ciutadà, que insisteix en la necessitat d'accedir a un habitatge social.

Per la informació aportada, el Síndic entén que des de l'àmbit de Serveis Socials es dona resposta a les problemàtiques que exposa el ciutadà, inclòs el problema residencial descrit.

3.2.3/ Acompanyament i atenció dels serveis socials

La Llei de Serveis socials de Catalunya encomana als poders públics que promoguin polítiques preventives i comunitàries per garantir la cohesió social i salvaguardar un dels pilars bàsics de l'estat del benestar.

Els serveis socials bàsics són a primera línia a l'hora de defensar aquests principis. L'actuació a Cornellà al llarg de 2020 per atendre els ciutadans afectats per la pandèmia en són un exemple. En la presentació de la Memòria corresponent a 2019, el Síndic va reclamar la reformulació dels esmentats serveis, que passava per un increment dels recursos materials i humans i per avançar cap un esquema organitzatiu menys condicionat per un model tramitador i que tingui en compte la feina d'acompanyament de les persones ateses. La demanda continua vigent, atesa la complexitat de les casuístiques que gestionen diàriament i els casos que s'esmenten a continuació.

Expedient 2020023Q

La ciutadana exposa novament la problemàtica d'un presumpte assetjament que rep per part de la família de la seva exparella. El cas s'havia analitzat en un expedient el 2019.

El Síndic valora positivament els informes rebuts de Serveis Socials pel que fa al suport que s'està fent a la ciutadana, l'atenció que rep del CIRD i CSMA, la tramitació de la RGC que actualment percep i el suggeriment de canviar de domicili a una població fora de Cornellà, a causa que la família de la seva exparella és molt extensa i està instal·lada per tot el municipi. La promotora de la queixa no accepta aquesta solució.

Expedient 2020171Q

La ciutadana exposa que el dia 17 de novembre de 2020 està prevista la pràctica del llançament de l'habitatge que ocupa sense títol habilitant, des de fa més d'un any, amb el seu fill de 12 anys.

Seguint les instruccions de la seva advocada d'ofici, sol·licita a Serveis Socials certificat acreditatiu de la manca d'alternativa residencial per intentar la paralització del llançament. Indica que no ha rebut cap resposta.

Es demana informació al Departament d'Acció Social. S'informa que han enviat informe per ajornar la data de desnonament en dues ocasions, perquè la família pugui fer recerca d'alternativa d'habitatge. S'han fet coordinacions amb l'advocada d'ofici per aclarir punts concrets del procediment. Finalment, el desnonament del dia 17 de novembre s'ha anul·lat.

Expedients 2020178Q i 2020179Q

Es tracta d'una família integrada pel matrimoni i tres fills menors d'edat, de 8, 10 i 12 anys, sense ingressos des del mes de febrer, moment en el qual el pare passa a l'atur. A finals d'octubre encara no ha rebut la prestació, tot i que se li ha reconegut. Viuen en un habitatge en règim de lloguer amb contracte formal de 500€ al mes. Els menors disposen de beca menjador. Hi ha en curs una ordre de desnonament.

Es demana informació a la cap d'Acció Social i al gerent de Procornellà per verificar si el ciutadà rep algun tipus d'ajuts, si està inscrit a la Mesa d'Emergència Social i sobre el seguiment del procés de desnonament.

El Síndic considera que segueix activat el pla de treball orientat a facilitar suport a la família amb ajuts econòmics destinats a la infància i a l'alimentació, que garanteixen les necessitats bàsiques i preveuen situacions de risc social dels menors. A més, valora positivament les accions realitzades per evitar el tall de subministraments i l'ajornament del desnonament.

3.2.4/ Dificultats en el pagament del lloguer

Una de les problemàtiques que ha crescut en els darrers mesos és l'increment de persones que exposen la dificultat per pagar el lloguer i el requeriment dels propietaris, que pot acabar en una ordre de llançament. Amb l'agudització de la crisi econòmica, cal preveure que les dificultats s'incrementin i, per tant, que una part significativa dels casos de famílies vulnerables recalin a Serveis Socials i a l'Oficina Local d'Habitatge (OLH).

El criteri del Síndic en aquesta problemàtica passa per garantir i supervisar el pla de treball des de Serveis Socials i l'efectivitat dels mecanismes d'ajut al lloguer que vehicula l'OLH. La simultaneïtat de les dues vies pot resoldre una part dels casos, activant els mecanismes per aconseguir un lloguer social, establint una moratòria, activant microcrèdits o facilitant prestacions especials d'urgència.

En aquest sentit, cal fixar l'atenció en les creixents dificultats del segment de població jove. En el marc de l'actuació de l'Administració municipal, el Síndic considera necessàries l'elaboració i la divulgació d'una carta de serveis de l'habitatge amb informació útil per al conjunt de la ciutadania.

Expedient 2020192Q

El ciutadà viu en un habitatge de lloguer, pel qual abona una renda mensual de 370€, i els ingressos familiars són de 430€, corresponents al subsidi per a aturats majors de 52 anys. Ha sol·licitat la Renda Garantida Ciutadana, pendent de resolució.

El dia 30 de setembre de 2020, el propietari de l'habitatge li notifica, mitjançant burofax, la finalització i extinció del contracte d'arrendament amb efectes del 31 de maig de 2020.

El Síndic demana informació. Des de Procornellà i Serveis Socials es fan diverses intervencions per cobrir les despeses dels subministraments i evitar talls, accés a xecs descompte per a roba, tramitació d'ajuts de subsistència i acompanyament continuat en el procés d'intervenció social. Se li facilita el contacte amb l'advocat de la FAVCO per a una intermediació entre llogater i propietari i es busquen alternatives a la situació d'habitatge.

Tenint en compte que a dia d'avui la família continua sent atesa per Serveis Socials, el defensor tanca i resol positivament l'expedient de queixa.

3.2.5/ Atenció i reorganització dels serveis pediàtrics

La pandèmia han tingut una afectació molt directa en el treball dels professionals de les àrees bàsiques de salut per les atencions que requerien les persones contagiades i també per la necessitat d'atendre serveis indispensables, com és el de l'atenció pediàtrica. La queixa que es destaca a continuació aborda la darrera problemàtica.

Tot i que és evident una manca d'especialistes en pediatria als centres d'atenció primària de Catalunya, tal com va posar de manifest un informe del Síndic de Greuges de Catalunya del gener de 2019, la casuística que descriu la queixa no es pot analitzar únicament des d'aquesta perspectiva. Sense desatendre la necessitat de preservar el 'dret superior de l'infant', el defensor considera que reagrupar els serveis per garantir el dret a la salut dels professionals i dels pacients i establir circuïts separats no va en detriment d'aquest principi, com es desprèn de la resolució del cas.

Expedients 2020209Q i 2020210Q

Els ciutadans de Cornellà, amb fills menors a càrrec, demanen empara al Síndic per unes decisions organitzatives de l'Institut Català de la Salut en el servei de pediatria.

Exposen la disconformitat amb el trasllat dels serveis de pediatria del CAP Gavarra al de Martí i Julià i del CAP Jaume Soler al de Sant Ildefons. I, en aquest segon cas, per la distribució dels espais d'atenció mèdica a adults i a infants i el possible efecte contagi.

El defensor demana informació a la directora del Servei d'Atenció Primària Baix Llobregat-Centre.

En la resposta, via correu electrònic, destaca que la raó de mantenir agrupats els pediatres en dos centres durant la pandèmia és fonamentalment per motius de seguretat i d'espai.

Quant a la distribució dels espais, informa que al CAP Martí Julià els nens amb sospita de Covid estan a la primera planta i els adults a la planta baixa i en el de Sant Ildefons, tot i estar a la mateixa planta, no comparteixen sala d'espera amb els adults, ja que estan en diferents ales de l'edifici.

El Síndic, que en el requeriment d'informació va posar en valor el dret superior de l'infant i el dret a la salut, no adverteix que en la reunificació dels serveis de pediatria en dos CAP de la ciutat durant la pandèmia i en la subsegüent distribució interna dels espais hi hagi una afectació negativa dels dos principis esmentats, especialment el dret referit a la salut.

En aquest context, el defensor recorda el posicionament que el gener de 2019 va fer el Síndic de Greuges de Catalunya sobre millores en l'atenció pediàtrica als centres d'atenció primària a Catalunya, per considerar que les propostes i les demandes que es van fer en aquell moment són totalment vigents en l'actualitat.

3.2.6/ Transport per a persones amb necessitats especials

La qüestió de fons que planteja la queixa té una vinculació directa amb el dret a l'educació o al treball en condicions d'igualtat. A parer del Síndic, en la pervivència d'aquests drets també s'ha d'incloure el material i els mecanismes que en faciliten l'exercici.

En aquest context, hem d'incloure un ordinador o un portàtil i la connexió a Internet si es tracta de l'ensenyament obligatori o, com és el cas que ens ocupa i que vincula a l'empresa municipal TECSALSA, la disponibilitat de transport adaptat assequible quan és indispensable perquè una persona pugui acudir al centre i realitzar tasques d'aprenentatge o treball.

Expedients 2020065Q-2020070Q, 2020157Q-2020163Q i 2020165Q-2020169Q

Els ciutadans, amb fills o familiars al Centre Ocupacional i al Centre Especial de treballadors de TECSALSA, plantegen al Síndic una manca d'interlocució amb els responsables del centre de cara a resoldre diverses qüestions vinculades al canvi d'horari de les activitats i el servei de càtering i sobre el cost i manteniment del transport adaptat.

El Síndic fa gestions amb els responsables de TECSALSA que finalment permetin una resposta satisfactòria a les tres qüestions plantejades. En la resolució del cas, el defensor recorda la necessitat d'establir canals estables de comunicació amb les famílies per al seguiment del fill o familiar inscrit i per rebre de manera àgil i igualitària informació del centre. Quant al transport indica que en el cas de famílies vulnerables o amb recursos limitats la impossibilitat de pagar la tarifa establerta no pot ser un impediment per a la utilització d'un servei que és part essencial del sistema de qualitat que inspira els principis de funcionament de TECSALSA.

3.3/ TERRITORI

3.3.1/ Mecanismes d'accés a l'habitatge social

Tal com es descriu en altres apartats d'aquest bloc, l'accés a l'habitatge té múltiples variants i totes conflueixen en la necessitat que s'incrementi el parc de vivenda social i assequible del 2% actual fins al 15%, on se situa la mitjana europea.

En relació a aquesta problemàtica, Cornellà disposa de mecanismes propis per atendre persones i famílies en situació de vulnerabilitat, fet que permet abordar d'una manera més precisa l'atenció que requereixen. En aquest sentit, el canvi de composició de la Mesa d'Emergència Residencial amb l'entrada d'un representant de la Generalitat i també el nou Reglament del registres de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial són passes rellevants per garantir aquest dret. Cal, a parer del Síndic, avançar en el coneixement i divulgació dels mecanismes d'ajut adreçats a famílies vulnerables, promoure habitatge assequible per als joves, a partir de les línies de treball que inclou el document 'Anàlisi i orientació de la política d'habitatge social a Cornellà', i buscar alternatives d'àmbit metropolità per atendre situacions d'emergència.

Expedient 2020015Q

La ciutadana viu en un habitatge sense títol habilitant des d'agost de 2017. Descriu la situació de vulnerabilitat residencial i social en la qual es troba. Forma part d'una família integrada per dos adults i cinc fills menors d'edat.

El Síndic va sol·licitar informació a l'Àrea de Polítiques Socials i a l'entitat Procornellà. Per la informació aportada, el defensor entén que continua activat el pla de treball orientat a facilitar suport a la família amb ajuts econòmics destinats a la infància i a l'alimentació, que garanteixen les necessitats bàsiques i prevenen situacions de risc social dels menors.

Quant a l'habitatge, es destaca que el setembre de 2020 els integrants de la família han accedit a un habitatge de lloguer social a través de la Mesa d'Emergència Residencial de Cornellà i que se'ls ofereix suport des de l'Oficina d'eficiència energètica pel canvi de nom dels subministraments.

Expedient 2020172Q

La ciutadana exposa que el dia 17 de novembre de 2020 està prevista la pràctica del llançament de l'habitatge que ocupa sense títol habilitant des de fa més d'un any amb el seu fill de 12 anys.

Seguint les instruccions de la seva advocada d'ofici, sol·licita a Serveis Socials certificat acreditatiu de la manca d'alternativa residencial per intentar la paralització del llançament. Indica que no ha rebut cap resposta.

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà. La ciutadana consta en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial, si bé la seva sol·licitud va caducar el 10/11/2020. Es comunica a la promotora de la queixa la necessitat de renovar-la.

D'altra banda, no està inclosa a la Mesa d'Emergència Residencial, però se n'està valorant la inclusió.

Expedient 2020179Q

Es tracta d'una família integrada pel matrimoni i tres fills menors d'edat, de 8, 10 i 12 anys, sense ingressos des del mes de febrer, moment en el qual el pare passa a l'atur. A data d'avui encara no ha rebut la prestació, tot i que se li ha reconegut. Viuen en un habitatge en règim de lloguer amb contracte formal de 500€ al mes. Els menors disposen de beca menjador. Hi ha prevista una ordre de desnonament per demà dia 10 de novembre de 2020.

Es demana informació a la cap d'Acció Social i al gerent de Procornellà. Examinant aquest informe i el rebut del departament de Serveis Socials, es fa una valoració positiva de l'expedient pel seguiment integral que s'està fent de la família, tot i que la inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge Social del promotor de la queixa va caducar el 29 de juliol de 2018, extrem que comunica a l' interessat perquè procedeixi a la seva renovació.

3.3.2/ Manteniment i neteja de la via pública

Més enllà del cas que es destaca, durant el 2020 l'Oficina del Síndic ha rebut nombroses queixes vinculades al manteniment i neteja a la ciutat. Per garantir una ciutat neta es requereix que els mecanismes de recollida selectiva d'escombraries estiguin adaptats a la generació de residus i d'altra banda que es compti amb la complicitat cívica de la ciutadania per mantenir nets els espais per on transiten. La combinació d'aquests dos factors és determinant. El Síndic ha insistit en aquestes dues qüestions, sense oblidar la segona. La renovació del contracte del servei de recollida d'escombraries hauria de representar un punt d'inflexió a les queixes que han arribat a la sindicatura.

Expedients 2020001Q, 2020002Q i 2020004Q

Les ciutadanes descriuen la situació de brutícia en les immediacions del seu domicili al passeig de la Campsa. Argumenten que les característiques de la zona, que combina habitatges, activitat econòmica, una oferta lúdica amb afectació als carrers adjacents i el fet que la trama urbana estigui en una zona limítrof amb l'Hospitalet, actuen com un element dinamitzador de la problemàtica.

Afegeixen que ja han posat el cas en coneixement dels responsables municipals i, fora d'actuacions puntuals, el problema descrit persisteix.

El defensor demana informació al cap de l'Àrea de Gestió de Manteniment i Serveis, de la qual es desprèn que s'està realitzant diàriament la neteja de la zona i que si ocasionalment hi ha alguna mancança, aquesta pot ser deguda a les obres de rehabilitació que s'estan duent a terme a l'edifici on resideixen les promotores de la queixa i que requereixen la instal·lació de bastides, material d'obra i residus, elements que condicionen i dificulten les tasques de neteja viària.

3.3.3/ Zona de Baixes Emissions i dret a un medi ambient sostenible

La implantació, a principis del 2020, de la Zona de Baixes Emissions (ZBE) va ser motiu de la intervenció del Síndic, ja que, d'acord amb la delimitació fixada, limitava la mobilitat per accedir als barris d'Almeda i de Sant Ildefons als vehicles sense distintiu. La qüestió es va resoldre positivament. Amb tot, queda clar que la problemàtica pels alts nivells de contaminació de l'aire a la conurbació de Barcelona no és un tema purament administratiu o de redisseny de la mobilitat, sinó un objectiu estratègic per garantir la salut, el dret a un medi ambient sostenible i, des d'un punt de vista pràctic, que les ciutats de l'Àrea metropolitana assoleixin el compromís de reduir un 30% les emissions vinculades al trànsit en un termini de 15 anys. Cornellà disposa des de febrer del 2020 de l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat amb l'objectiu de preservar i millorar l'aire, un instrument que complementa altres normes en benefici de la salut dels ciutadans. En aquest sentit, les propostes de mobilitat a la ciutat seran objecte de seguiment per part de la sindicatura.

Expedients 20200031Q

La ciutadana, veïna del barri d'Almeda, planteja una sèrie de qüestions relacionades amb l'afectació del pla de Zona de Baixes Emissions en algunes zones de Cornellà. En concret, relata que, d'acord amb els límits establerts, que incorpora com a ZBE el polígon Famades, es restringeix el dret a la mobilitat per accedir al barri als vehicles sense distintiu que provenen de la C-32 i agafen la sortida 15 de la Ronda de Dalt i també per accedir a l'escola Martinet.

Afegeix que una situació similar es produeix al barri de Sant Ildefons per entrar a la Ronda i que obliga els vehicles sense distintiu a circular per la ZBE integrada al terme municipal de l'Hospitalet de Llobregat.

De la informació aportada per la Guàrdia Urbana, el Síndic entén que el criteri de flexibilitat i l'ordenament viari pel qual han optat els responsables municipals de Cornellà resol el problema d'accessibilitat que planteja la queixa. Per al defensor, l'opció adoptada permet una alternativa als casos específics sense desvirtuar els objectius d'impacte ambiental que es plantegen amb la Zona de Baixes Emissions.

3.3.4/ Estacionament indegut

L'Ordenança de circulació de vehicles i vianants de Cornellà és la referència dels dos casos que s'inclouen a continuació. El Síndic ha resolt els expedients demanant una major vigilància de la Guàrdia Urbana per evitar infraccions per ocupació indeguda d'un gual o per aparcar en zones prohibides o d'accés per als vianants.

És evident que la convivència a l'espai públic de persones, cotxes, furgonetes i, sobretot, de bicicletes i de vehicles de mobilitat personal ha generat un debat entre la ciutadania que va més enllà de mesures sancionadores. Es tracta, a parer del Síndic, d'un debat en el qual convé prioritzar què o a qui es vol protegir i l'aplicació de normes amb efectes dissuasius clars per evitar infraccions o actituds incíviques.

La democratització de l'espai públic, que situa les persones al centre de qualsevol iniciativa, és una peça clau de la convivència a la ciutat i, en aquest sentit, el defensor primarà aquest criteri per sobre de qualsevol altra consideració, més enllà de modes i de noves propostes de modalitat de desplaçament, encara que siguin emparades amb el criteri de major sostenibilitat. L'impacte de les bicicletes i dels vehicles de mobilitat personal n'és l'exemple. Les propostes de mobilitat en una ciutat de poc menys de set quilòmetres quadrats han de garantir i de preservar el dret a la mobilitat dels ciutadans per sobre de qualsevol altra consideració.

Expedients 20200158Q

El promotor de la queixa exposa que, al carrer del General Manso, on hi ha un gual de la seva propietat, aparquen de manera continuada vehicles de tot tipus. Considera que la policia hauria d'actuar sense que el propietari del gual hagués de trucar a la grua.

El Síndic demana informe a la Guàrdia Urbana, que indica que en els guals s'actua a requeriment de l'afectat, ja que la normativa de trànsit permet la parada sempre que s'estigui en disposició de treure el vehicle a requeriment dels usuaris.

Expedient 2020162Q

La ciutadana exposa que a la plaça d'Enric Prat de la Riba circulen i estacionen una quantitat rellevant de vehicles infringint la prohibició que només permet l'accés als veïns de la zona, fet que genera un perill per als nens que juguen al parc infantil instal·lat a la mateixa plaça.

La Guàrdia Urbana informa que s'han pres les mesures adients al cas, que s'estan denunciant els vehicles no autoritzats i que el guàrdia de barri continuarà fent el seguiment oportú.

3.3.5/ Contaminació acústica i mesures preventives

Les queixes plantejades en matèria de contaminació acústica han tingut a la sindicatura diferents orígens. En la majoria dels casos provenen de terrasses i d'activitats lúdiques a l'aire lliure. No és el cas que es descriu a continuació, on l'afectació prové del treball de manteniment dels combois de la companyia Renfe als hangars situats en una zona adjacent d'habitages. La intermediació municipal ha permès resoldre la problemàtica.

Feta aquesta consideració, són importants les mesures de caràcter preventiu que s'han implementat, especialment quan es tracta de limitar la incidència sonomètrica d'espectacles fixos a l'aire lliure i l'efectivitat dels mesuraments sonomètrics en circumstàncies puntuals que realitza la Guàrdia Urbana.

Expedients 20200149Q

La ciutadana s'adreça al Síndic plantejant els continus sorolls i les molèsties que provoquen els treballs de manteniment de l'empresa Trens Nertus que la companyia ferroviària Renfe té als hangars situats a la zona adjacent al carrer Ernest Lluch de la ciutat.

El responsable d'Espai Públic i Convivència comunica al Síndic que l'estudi sonomètric fet s'ajusta a la normativa vigent, tot i que s'aprecien una sèrie d'aspectes que poden ser molestos per al veïnat. En reunió amb la companyia i representants de l'Ajuntament per tal de minimitzar o eliminar les possibles molèsties ocasionades, s'estableixen horaris per a tasques específiques que realitzen als combois, millora del material de comunicació entre els treballadors per evitar que es cridin entre ells i reforçament de la insonorització dels hangars, entre d'altres. El Síndic considera que amb els acords adoptats s'encarrila la solució del problema plantejat per la ciutadana.

3.3.6/ Normes de convivència i actituds incíviques

Com a conseqüència del confinament i del toc de queda han augmentat les queixes per concentracions i actituds incíviques en determinats punts de la ciutat, tal com reflecteixen les queixes adreçades al Síndic. Partint de la normativa específica dictada per fer front a la Covid-19 i de l'Ordenança general de convivència ciutadana, l'actuació de la Guàrdia Urbana ha servit per controlar les possibles infraccions.

Un altre fet que apareix en els expedients de queixa són els problemes de convivència entre veïns, que s'agreugen en el cas de pisos ocupats. En aquests casos, l'actitud de la propietat és determinant, especialment si el conflicte entra en una via judicial. L'alteració de convivència veïnal en cap cas pot derivar en una percepció d'impunitat per part de l'infractor ni provocar inseguretat entre els veïns afectats, mentre espera solucions que es poden allargar en el temps.

Expedients 20200130Q

El ciutadà planteja una queixa vinculada a les Ordenances de convivència i mobilitat. Indica que al carrer de la Gerdera són freqüents les trobades de joves a altes hores de la nit sense protecció, provocant sorolls i bevent al carrer. Afegeix que en alguns casos utilitzen el circuït tancat del carrer per fer curses de motos i cotxes.

En l'informe emès per la Guàrdia Urbana es destaca el dispositiu que s'ha posat en marxa i en el qual participen diferents cossos de seguretat per detectar problemes d'incivisme.

El defensor valora positivament les mesures, entenent que pot ser la via de solució al problema plantejat.

Expedient 2020151Q

La ciutadana exposa problemes d'incivisme per part de les persones que ocupen un pis al barri de Sant Ildefons.

La Guàrdia Urbana descriu les actuacions que s'han fet a l'immoble. Inclou el pis en els de "gran afectació a la convivència" per aconseguir el desnonament dels ocupants. En l'informe indica que és obligació de la propietat fer-se càrrec de mantenir-lo buit una vegada s'ha fet el desnonament i establir el control necessari.

4/
INICIATIVES D'OFICI

4.1/ Sobre mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge

Exped. 2020001I

Iniciativa d'ofici sobre aplicació i conseqüències en l'àmbit de Cornellà del Decret Llei 17/2019 de Mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge.

El passat 23 de desembre va entrar en vigor el *Decret Llei 17/2019 de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge*, amb la voluntat de facilitar l'accés a un habitatge digne i adequat a una part significativa de la població en situació de vulnerabilitat.

El Decret-Llei, d'acord amb l'exposició de motius, parteix del criteri que els instruments ordinaris que ofereix la legislació en matèria d'habitatge i també d'urbanisme es mostren insuficients per resoldre la situació extrema que es pateix en aquest àmbit. Aposta per reforçar-los, redefinir-los o ampliar-los urgentment per tal de permetre incrementar de manera efectiva l'oferta general d'habitatges a preus moderats i, en especial, d'habitatges de protecció pública en règim de lloguer per facilitar-ne l'accés a la població amb recursos econòmics insuficients.

Entre les mesures específiques que inclou la nova normativa hi ha la d'ampliar el concepte de gran tenidor, canvis en la gestió del Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial i en la renovació de la inscripció i l'obligació d'oferir un lloguer social, fins a una durada de set anys, a aquelles famílies que acreditin una situació de vulnerabilitat, incloses les que sense tenir títol habilitant acreditin que viuen en un habitatge als darrers sis mesos. El Decret-Llei no inclou en aquest supòsit les famílies que han ocupat un pis propietat de l'Administració.

En les memòries que anualment presenta el Síndic la problemàtica vinculada al dret a l'habitatge destaca com una de les més rellevants, una tendència que es manté a l'inici de 2020. En aquest marc de treball, el Síndic no només ha requerit informació de les famílies que s'adreçaven a la institució en demanda d'empara, sinó que s'hi ha interessat i fins i tot ha promogut canvis a l'Administració per millorar les garanties de les famílies que es troben en una situació d'emergència residencial o dels sol·licitants d'un habitatge de protecció social. Propostes, en tots els casos, adreçades a l'Àrea d'Acció Social i a Procornellà, instàncies a través de les quals Cornellà gestiona i vehicula les demandes de les famílies i els casos que inclou el Decret-Llei.

Les novetats que incorpora el Decret-Llei obren un nou marc d'actuació tant per part dels serveis socials municipals, que han d'acreditar el grau de vulnerabilitat de les famílies, com de Procornellà, en tant que gestor del Registre de sol·licitants d'habitatges en protecció oficial i la Mesa d'Emergència Social.

El fet que el Decret-Llei sigui d'aplicació immediata i, per tant, que la intervenció d'una o altra instància pugui ser requerida en aquells processos de llançament en marxa, ja sigui facilitant informació o a través del Protocol d'execució de les diligències de llançament als partits judicials de Catalunya (5/07/2013), i que la ciutat de Cornellà sigui una de les poblacions de Catalunya que disposi de Mesa d'Emergència Residencial, motiven el sentit de la iniciativa d'ofici a l'empara del que estableix el Reglament orgànic regulador del funcionament del Síndic. I també per prevenir possibles situacions de tracte desigual entre famílies en situació d'emergència residencial.

En aquest sentit, i de cara a emmarcar el treball de la institució en la defensa del dret a l'habitatge, requereixo la següent informació:

- Quins procediments han establert les dues àrees per facilitar el coneixement de les noves previsions que inclou el Decret-Llei, a efectes de gestió.
- Dades de les famílies que es podrien integrar en les previsions que inclou la norma.
- Procediment d'actuació.
- Afectació d'aquests casos en el llistat i ordre de prioritats de les famílies inscrites en la Mesa d'Emergència Residencial.

Actuació:
El Síndic sol·licita informació al tinent d'alcalde de l'Àrea de Política Territorial i Espai Públic i a la regidora de l'Àrea de Polítiques Socials.

Resultat:
No ha estat contestada.

4.2/ Sobre el paper dels centres d'esplai en l'àmbit socioeducatiu

Expedient 2020002I

Iniciativa d'ofici sobre el paper dels centres d'esplai en l'àmbit socioeducatiu com a garantia de defensa dels drets dels infants.

La ciutat de Cornellà disposa d'una xarxa d'entitats d'educació en el lleure infantil i juvenil amb una llarga trajectòria històrica, com ho demostra el fet que una d'elles ja ha celebrat el 50è aniversari. Fruït d'aquesta tasca va ser el reconeixement amb què se les va distingir l'any 2019, amb el lliurament del Premi d'Honor Ciutat de Cornellà a la Xarxa d'entitats de lleure que funcionen a la ciutat.

Les entitats de lleure estan perfectament imbricades als barris de la ciutat i en el seu conjunt ofereixen un servei a 3.000 infants i adolescents i realitzen tasques d'atenció integral a les famílies i accions comunitàries a favor de la cohesió social i del foment de barris saludables.

En la seva activitat diària també donen resposta a moltes problemàtiques que es presenten a l'entorn familiar i que s'emmarquen en una actuació més socioeducativa que en l'educació en el lleure. Una dinàmica que es concreta en tasques com la de l'acollida, l'atenció a les necessitats específiques d'infants en situació de vulnerabilitat i de necessitats especials, i el reforç de les activitats educatives i acadèmiques, de foment del lleure i de cohesió social, especialment entre els menors integrants de famílies de procedència i cultura diferents.

Algunes d'aquestes entitats complementen la seva funció integradora amb activitats destinades a dones immigrants a través de l'aprenentatge de la llengua castellana, com a mesura per facilitar un desenvolupament autònom en el seu entorn.

És evident que la seva funció, a través d'equips plenament professionalitzats, s'inscriu en els mecanismes de defensa i garantia del dret a l'educació i el lleure, tal com recull la Declaració dels Drets de l'Infant, adoptada per les Nacions Unides el 20 de novembre del 1959, i la Convenció dels Drets de la Infància, aprovada trenta anys més tard.

En relació a Cornellà, la implicació de la ciutat en la defensa dels drets de l'infant va ser reconeguda per UNICEF amb el títol de 'Ciutat amiga de la Infància'. La concreció pràctica d'aquest compromís té diferents manifestacions, com el Consell de la Infància de Cornellà, i iniciatives específiques com les que es deriven del Pla Local d'Infància i Adolescència de Cornellà de Llobregat (2018-2022), el Pla Educatiu de l'Entorn, que es desenvolupa en barris concrets de la ciutat, i les activitats programades pel Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ).

En totes aquestes propostes s'incorporen, com a element essencial en la mecànica de treball i per assolir els objectius previstos, els centres d'esplai en els vessants que s'han esmentat a l'inici de la iniciativa.

El Síndic, que té com un element essencial de la seva funció la defensa dels drets dels infants i adolescents de la ciutat, ha copsat directament amb els responsables dels diferents centres d'esplai de la ciutat, a través de reunions individualitzades i de forma conjunta, quina és la realitat en la qual es mouen, les seves necessitats, els projectes que desenvolupen, la funció integradora que realitzen i el paper rellevant que la seva tasca té a l'hora d'integrar i de garantir que el binomi temps de lleure i temps d'educació forma una unitat inseparable. I ho fan treballant per una educació integral i defensant la igualtat d'oportunitats dels infants i dels joves.

En el decurs d'aquests contactes s'han plantejat dues qüestions que, a parer del Síndic, requereixen de respostes precises, de cara a garantir el paper de l'Administració i de les entitats que hi col·laboren en la defensa dels drets dels infants que estan en una situació de vulnerabilitat.

La primera té a veure amb la implementació de polítiques de ciutat en el desenvolupament del Pla Local d'Infància i Adolescència de Cornellà de Llobregat (2018-2022) i del Pla Educatiu de l'Entorn en aquells punts en els quals es preveu la participació dels centres d'esplai infantils i juvenils de la ciutat.

I el segon es relaciona amb el desplegament dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS), serveis inclosos a la cartera de Serveis Socials segons la Llei 14/2010, adreçats a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies, que pivotarà sobre les administracions locals d'acord amb les previsions de la Generalitat i on es preveu la participació d'entitats en el vessant d'agents socials referents i experts.

El desplegament dels SIS amplia l'atenció a les franges d'edat de 0 a 18 anys amb serveis d'atenció a les famílies, d'atenció diürna, d'acompanyament d'adolescents i d'intervenció socioeducativa, entre d'altres.

Són totes aquestes consideracions les que motiven el sentit de la iniciativa d'ofici, que es promou a l'empara del que estableix el Reglament orgànic regulador del funcionament del Síndic.

És per aquest motiu que sol·licito la següent informació:

- Quines són les previsions pel que fa al desenvolupament del Pla local d'Infància i Adolescència de Cornellà (2018-2022), del Pla Educatiu de l'Entorn i del desplegament dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) i la seva imbricació amb les entitats d'educació en el lleure infantil i juvenil de la ciutat.
- Quins mecanismes de coordinació s'han previst amb els centres d'esplai que desenvolupen la seva tasca a la ciutat per implementar-ne l'execució.
- En aquests context, quin paper s'atorga a les entitats d'educació en el lleure infantil i juvenil.

Actuació:
El Síndic sol·licita informació a la regidora de l'Àrea de Polítiques Socials.

Resultat:
Transcripció de la resposta del Departament d'Acció Social:

> En relació a les actuacions del Departament d'Acció Social i d'acord amb les preguntes per vostè formulades podem respondre el següent:
>
> **El Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Cornellà té com una de les seves prioritats l'aplicació de la Llei 14/2010 del 27 de maig dels Drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.**
>
> En el títol III la llei atribueix la competència de les intervencions socials preventives als ens locals, sense perjudici de la coordinació amb altres administracions. Cal dir, en aquest sentit, que s'ha treballat coordinadament amb el Departament de Polítiques de Família per tal d'elaborar el Pla local d'Infància i Adolescència de Cornellà (2018-2022) i en la diagnosi de la situació, així com en la definició d'objectius han participat, entre d'altres, els diferents centres d'esplai del municipi.
>
> Així mateix a l'article 104 del títol V de les Mesures d'atenció social i educativa, davant les situacions de risc, indica les mesures que es poden establir un cop valorada la situació de risc dels menors, i són, entre d'altres, l'atenció, l'assessorament i l'ajuda a les famílies.
>
> - La intervenció familiar mitjançant l'establiment de programes socioeducatius.
> - L'atenció en Centre Obert i altres serveis socioeducatius.
> - Els programes formatius per a adolescents que han abandonat el sistema escolar.
>
> Per poder fer efectives aquestes mesures el Departament d'Acció Social s'ha dotat de diferents recursos i professionals, tant interns com externs, aquest últims mitjançant licitacions publiques obertes, tal com estableix la Llei de Contractes .
>
> Es va elaborar el **projecte d'Atenció a les Famílies** per a atenció i assessorament a les famílies derivades per Serveis Socials, que era gestionat en part per professionals externs. Aquest servei, actualment, i d'acord amb les indicacions de la Generalitat de Catalunya, s'ha convertit en un programa d'orientació i atenció a totes les famílies de Cornella (**SOAF**), que poden ser derivades per Serveis Socials o per qualsevol recurs educatiu – formal i no formal- del territori. Actualment el lideratge d'aquest projecte es realitza des del Departament de Polítiques de Família, si bé la coordinació s'està realitzant per part d'una professional de Serveis Socials. En aquest projecte es té en compte l'entorn comunitari i es realitzen activitats grupals amb mares/pares i l'esplai del territori.
>
> La intervenció familiar dels equips de Serveis Socials es complementa, en els casos en els quals així es valora i acorda amb les famílies, amb ajuts econòmics per assistir a les activitats socioeducatives que duen a terme els diferents recursos socioeducatius i esplais del territori. A més a més, en el barri de Sant Ildefons es va realitzar una licitació de trenta places per a activitats lúdiques fora de l'horari escolar d'activitats diàries. Aquesta licitació la va guanyar l'esplai Sanfeliu Sant Ildefons.
>
> Durant els mesos de juliol i agost, en funció de les valoracions professionals, i en col·laboració amb els esplais i recursos dels diferents barris, es programen casals d'estiu per als infants i adolescents amb necessitats d'atenció socioeducativa.
>
> Des de Serveis Socials de Cornellà, es va optar per crear programes socioeducatius en lloc de centres oberts. Així es varen crear els espais joves de Sant Ildefons, fa més de deu anys, i de Centre-Riera. Aquest model de projecte ens permetia la integració dels infants derivats per Serveis Socials amb menors del seu barri o entorn. Aquest servei, del qual s'han fet licitacions públiques en obert, està dotat amb quatre educadors socials que han d'intervenir també en l'espai públic. Des d'aquest any aquests projectes depenen del Departament de Joventut.
>
> Des del Departament d'Acció Social es donen subvencions a entitats del territori que duen a terme programes formatius amb adolescents que han abandonat el sistema educatiu.
>
> **Quins mecanismes de coordinació s'han previst amb els centres d'esplai que desenvolupen la seva tasca a la ciutat per implementar-ne l'execució.**
>
> La coordinació amb les entitats, inicialment, serà la mateixa. Cal recordar que el lideratge en la implementació del nou model del SIS correspon a la Generalitat de Catalunya, i que va fent un desplegament esglaonat en el territori. La previsió és que a Cornellà es comenci a implementar a partir d'aquest any, però aquesta implementació es farà d'acord amb el que estableixi la Generalitat de Catalunya.
>
> D'altra banda, i donada la importància que tenen les entitats de lleure a Cornellà i donada la complexitat de la implementació del SIS , el Departament d'Acció Social ha demanat a la cartera de serveis de la Diputació de Barcelona el recurs tècnic "Suport al disseny dels SIS", d'acord amb el nou model de la Generalitat i d'acord amb els diferents serveis existents en el municipi que donen cobertura als serveis establerts en el model, alguns dependents de Serveis Socials i altres dependents d'altres àrees.
>
> En aquest disseny del SIS està prevista la participació de les entitats de lleure, entitats d'atenció a famílies amb fills i filles de 0 a 3 anys, Departament de Joventut, Departament de Famílies, etc. En aquest disseny quedarà establert el model de SIS que s'implementarà a Cornellà i també l'equip responsable del seguiment del SIS, així com el circuit d'accés i el seguiment de nens, nenes, nois, noies i famílies que hi participen. El Departament d'Acció Social ha designat una professional de l'educació social per tal de dissenyar i fer el seguiment d'aquesta implementació.
>
> Afegim com a informació addicional que el Departament d'Acció Social treballa de forma estreta amb les entitats de lleure on hi ha infants i adolescents en situació de risc i on existeixen programes compartits, com Caixa Proinfància, etc.

4.3/ Sobre mesures de la Covid-19 en centres infantils i juvenils

Expedient 2020003I

Iniciativa d'ofici sobre les implicacions de les mesures per a la contenció del brot de la Covid-19 en activitats dels centres infantils i juvenils de la ciutat

La Resolució SLT/2700/2000, de 29 d'octubre, per la qual es prorroguen i es modifiquen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la Covid-19 en el territori de Catalunya, estableix en l'article 12 que els serveis d'intervenció socioeducativa i centres oberts s'han de dur a terme, aplicant rigorosament les mesures de prevenció i protecció de la salut.

En aplicació d'aquesta norma a Cornellà hi ha centres infantils i juvenils que disposen de projectes socioeducatius. La seva funció, destinada a infants i adolescents de famílies i entorns vulnerables, es concreta en activitats com: recollida a l'escola, higiene, oferiment de berenar, suport escolar i activitats de lleure per a promoure valors i fomentar la sociabilitat. Per tant, garantia del dret a la salut i del dret a l'educació en igualtat.

Una part d'aquests menors estan derivats des de Serveis Socials i, mitjançant un contracte, disposen de beques públiques o d'entitats privades i engloben alumnes de Primària i d'ESO.

En el cas concret de Cornellà, el seguiment d'aquests casos es fa des de l'Àrea d'Acció Social i, en un marc més global, des de Polítiques de Família.

D'altra banda, en aplicació de la Resolució SLT/2700/2000, l'Ajuntament de Cornellà ha dictat una sèrie de mesures per garantir el funcionament de l'Administració i protegir la salut pública dels seus treballadors, que estableix quins són el serveis essencials que hauran de garantir l'atenció presencial, entre els quals no s'inclouen els treballadors dels serveis socials bàsics.

El Síndic, a qui es reconeix la capacitat de supervisar l'Administració i la possibilitat d'actuar d'ofici per avançar en aquest objectiu, promou la següent iniciativa i sol·licita la següent informació:

- Nombre de convenis i centres als quals es deriven infants i adolescents en règim d'acollida i que entrarien en el marc de les activitats socioeducatives.
- Previsió de seguiment des de l'Àrea d'Acció Social a partir de les mesures dictades per l'Ajuntament de Cornellà sobre organització del treball i per prevenir la salut dels treballadors socials.
- Protocol, en el cas que s'hagi establert, de seguiment de les famílies d'aquests menors.

Actuació:
El Síndic sol·licita informació a la regidora de l'Àrea de Polítiques Socials.

Resultat:
No ha estat contestada.

4.4/ Sobre prestació del servei de telefonia a usuaris de teleassistència

Expedient 20200041

Iniciativa d'ofici sobre garanties en la prestació del servei de telefonia a les persones usuàries del servei de teleassistència

Durant el mes de desembre vaig resoldre la queixa d'un ciutadà que actuava en nom de la seva mare, usuària del servei de teleassistència. En síntesi plantejava que s'havia produït una vulneració de la Llei 39/2006 de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (Llei de dependència) a causa de la poca diligència de la companyia telefònica que garanteix el funcionament del servei (Movistar), per haver trigat més de quatre dies a reparar la línia particular que assegura la prestació.

En el seu argumentari, el ciutadà entenia que si la teleassistència és un servei garantit en el catàleg de serveis previst per la Llei 39/2006 (art.15), els mecanismes que en garanteixen la viabilitat (connexió telefònica) haurien de garantir uns estàndards d'efectivitat en la resolució d'avaries diferent al que regeix amb la resta d'usuaris. Posava com a exemples l'absència d'un compromís escrit que fixés els mecanismes d'actuació en casos com el descrit o l'absència d'un número d'accés directe per notificar una avaria com aquesta al marge del número d'atenció al client.

Atès que el servei de teleassistència és un servei en el qual hi ha una participació municipal tant en el finançament com en la gestió, em vaig dirigir als responsables de l'Àrea de Polítiques Socials de l'Ajuntament de Cornellà perquè m'informessin de si existia alguna clàusula en el contracte de prestació del servei que obligués l'operadora de telefonia a respondre amb celeritat en casos d'avaria similar a la que regula altres serveis bàsics.

Davant de la resposta negativa, vaig formular una recomanació en la qual instava els responsables municipals, en tant que cogestors amb la Diputació de Barcelona del servei, que promoguessin la inclusió, en els contractes que fixen les condicions de la prestació del servei, mecanismes d'actuació àgils, ràpids i segurs per garantir-ne la continuïtat evitant demores com la descrita a la queixa.

En la mateixa resolució, els anunciava que promouria una Iniciativa d'ofici dirigida al Síndic de Greuges de Catalunya perquè valori i analitzi la conveniència d'un canvi legislatiu en l'àmbit de Consum a partir del qual les persones usuàries del servei de teleassistència tinguin la consideració, en cas d'avaries, de col·lectiu especialment protegit i rebin una atenció continuada sense demores ni esperes.

Fonamento la iniciativa en l'esmentada Llei 39/2006 i també en els articles del Codi de Consum de Catalunya, que atorguen a les persones grans la consideració de 'col·lectiu especialment protegit' (art 111.2) que ha de gaudir 'd'una atenció especial i preferent per part dels poders públics' (art 121.3). I també en l'article 252.5, relatiu als Serveis de tracte continuat, on s'indica (apartat 3) que: 'el prestador o la prestadora ha de garantir la continuïtat i la qualitat de la prestació' i en qualitat de prestador d'un servei de tracte continuat: 'ha de garantir una atenció adequada a la persona consumidora sense demores ni esperes' (apartat 4).

És per totes aquestes consideracions que us trameto la iniciativa a l'empara del que indica l'article 78.1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que encomana al Síndic de Greuges de Catalunya la supervisió, entre d'altres, de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal.

Actuació:
Es dóna trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya

Resultat:
Transcripció de la resposta de l'adjunt general del Síndic de Greuges de Catalunya:

"Acusem recepció del vostre escrit, per mitjà del quan ens participeu de la incoació d'un expedient d'iniciativa d'ofici sobre les *"garanties en la prestació del servei de telefonia a les persones usuàries del servei de teleassistència"*, als efectes d'analitzar la viabilitat de sol·licitar una modificació legislativa en l'àmbit de consum, per tal d'incloure les persones usuàries del servei de teleassistència en la tipificació de col·lectius especialment protegits.

En relació amb el cas que ens heu plantejat, hem d'indicar-vos que el servei de teleassistència i/o alarma telefònica és un servei específic que permet a les persones grans i/o amb discapacitats entrar en contacte verbal amb el personal del centre d'atenció.

Per tant, l'Administració municipal ja descriu els dos col·lectius als quals s'adreça el servei: persones grans i persones amb discapacitats.

L'art 111-2.c) de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, que aprova el Codi de consum de Catalunya, defineix quins són els col·lectius especialment protegits, quan els qualifica com a *"col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En qualsevol cas, la protecció especial s'ha de donar tenint en compte la persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les* ***persones grans****, les persones malaltes, les* ***persones amb discapacitats*** *i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials"*.

Com queda acreditat, la normativa de consum inclou de forma tàcita les persones usuàries del servei de teleassistència, per la seva condició de persona gran i/o amb discapacitats.

L'art. 251-2 del mateix cos legal fa referència a la classificació dels serveis. En l'apartat d) s'informa que són serveis de tracte continuat els *"serveis que l'empresari o empresària no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis"*.

L'art 252-5.4 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, estableix que *"el prestador o prestadora d'un servei de tracte continuat ha de garantir una atenció adequada a la persona consumidora,* ***sense demores ni esperes****. Aquesta atenció ha d'ésser personal, sempre que la persona consumidora ho desitgi, sense procediments o mecanismes d'espera que facin impossible la conversa amb la persona consumidora"*.

En conseqüència, l'actual normativa específica de consum ja preveu, d'una banda, la inclusió de les persones usuàries del servei de teleassistència com a col·lectiu especialment protegit, i d'altra banda, una atenció pel que fa als serveis de tracte continuar, sense demores ni esperes.

Pel que fa a la normativa de telecomunicacions, la Llei 9/2014, de 9 de maig, General de telecomunicacions, estableix en l'art. 47.1.f) el dret a la continuïtat del servei, i a obtenir una compensació automàtica per la interrupció.

L'art. 3 del Reial decret 899/2009, de 22 de maig, per mitjà del qual s'aprova la Carta de drets dels usuaris dels serveis de comunicacions electròniques, informa sobre els drets de les persones usuàries. Així, en l'apartat e), s'indica el dret a la continuïtat del servei i a una indemnització en cas d'interrupcions, i en l'apartat g) el dret a una atenció eficaç, per part de l'operador.

Esperem que aquesta informació hagi estat de la vostra utilitat i, vista la normativa indicada, aquesta institució considera que els drets de les persones usuàries de serveis de teleassistència es troben garantits com a col·lectiu especialment protegit, tant per la normativa de consum de Catalunya, com per la normativa específica de telecomunicacions, sense que es consideri necessària la inclusió expressa del terme *"persona usuària de teleassistència"* en el text normatiu, per les raons indicades."

5/ EXPEDIENTS TRAMITATS

ADMINISTRACIÓ GENERAL

Sancions Trànsit

2020046Q

La ciutadana exposa el seu desacord amb una sanció imposada per desobeir un senyal d'estacionament prohibit a la carretera del Prat-Ferrocarrils Catalans.

El Síndic li comunica que, com a pas previ, hauria de presentar un recurs davant l'Ajuntament i amb la resposta s'estudiarien les possibilitats d'actuació. En data 27 d'octubre, la ciutadana informa que ha pagat les sancions, sense interposar recurs. Es tanca l'expedient per desistiment tàcit.

2020132Q

El ciutadà expressa el desacord amb la retirada del seu vehicle, per part de la grua municipal, d'un espai reservat per a contenidors.

La informació que el promotor trasllada al Síndic és que segueix instruccions del seu advocat i que presentarà el recurs quan arribi la sanció.

El defensor considera que el cas es gestiona des de l'àmbit privat i en conseqüència desestima la queixa.

Seguretat Ciutadana

2020087Q

La ciutadana expressa que li han entrat al mòbil i que podria ser la seva exparella. No ha pogut presentar denúncia als Mossos d'Esquadra perquè atès l'estat d'alarma només es poden interposar les de màxima urgència.

El Síndic orienta la promotora sobre com ha de gestionar l'expedient.

Altres

2020177Q

El ciutadà, opositor a la Guàrdia Urbana de Cornellà, exposa la seva indefensió davant les proves físiques previstes el 10 de novembre per manca d'entrenament a causa del tancament d'instal·lacions esportives i gimnasos, en aplicació de les mesures de l'estat d'alarma sanitari.

Dels informes rebuts de la Guàrdia Urbana, el Síndic no aprecia cap tipus de greuge, atès que les proves físiques no requereixen d'un centre esportiu per a la preparació, ja que es poden fer a l'aire lliure. Es procedeix al tancament i arxiu de l'expedient.

TERRITORI

Comerç

2020122Q

La ciutadana exposa que no va poder utilitzar la 'targeta moneder' en dos establiments adherits perquè en dur a terme el pagament sol·licitava el codi PIN, que no existeix en aquestes targetes.

Des de Procornellà informen al defensor que han contactat amb els dos establiments on la ciutadana va tenir problemes i els han explicat el funcionament de les targetes.

Sorolls

2020041Q

La promotora exposa un problema relacionat amb els vehicles que s'aturen dia i nit amb el volum de música excessivament elevat al carrer d'Isaac Peral / plaça de l'Estació, cosa que afecta el dret al descans i vulnera les normes de convivència.

En data 20 d'octubre es contacta amb la ciutadana i confirma que la situació ha millorat molt, però li queda la incertesa que tot sigui a causa del tancament d'alguns establiments de la zona. Es comunica a la promotora que en cas que s'agreugi el problema, pot dirigir-se novament a l'oficina del Síndic de Greuges. El cas es resol positivament.

2020153Q

El ciutadà exposa els sorolls continus i selectius que des de fa més d'un any fan els veïns del pis 2n 3a a qualsevol hora del dia.

De l'informe sol·licitat a la Guàrdia Urbana es desprèn que hi ha hagut diversos intents de mediació,

sense èxit, a causa de l'actitud agressiva del promotor de la queixa, o bé per no personar-se. En conseqüència, es desestima, sense perjudici de reobrir-la en cas d'avançar en la conciliació i no obtenir resultats.

Si s'agreuja el problema, pot dirigir-se novament a l'oficina del Síndic de Greuges. El cas es resol positivament.

Molèsties trànsit ferroviari

20200810, 2020116Q, 2020118Q i 2020121Q

Ciutadans de l'avinguda de Salvador Allende presenten queixa pels xiulets dels trens de Renfe a qualsevol hora del dia o la nit, amb la conseqüent molèstia que ocasiona al descans dels veïns.

El defensor es posa en contacte amb el Departament de Medi Ambient de l'Ajuntament, qui alhora ho trasllada a Renfe. La companyia informa que no es poden evitar els xiulets, ja que els maquinistes, per normativa d'obligat compliment, han d'accionar el xiulet d'avis per qüestions de seguretat. No obstant això, traslladen la queixa al responsable del servei de conducció per tal que recordi als maquinistes que no han de fer-ne un ús abusiu. El cas es resol positivament.

Llicències Activitats

20200910

La ciutadana exposa que l'Ajuntament no atén una sol·licitud de permís per a la instal·lació d'una terrassa al bar de la seva propietat.

En la resolució del cas s'informa que l'Ajuntament no concedeix llicències per a la instal·lació de terrasses als bars, en aplicació de les mesures restrictives a causa de l'estat d'alarma decretat per la Covid-19.

Dret a l'habitatge

20201010

La ciutadana es troba aturada, amb un fill menor. S'allotja en una habitació que des de Serveis Socials li han comunicat que haurà de deixar.

El defensor sol·licita informació a Serveis Socials, que informen que, des de novembre de 2019, la ciutadana ha rebut diverses ajudes monetàries per valor de 2.000€, 3.600€ i 450€ en productes alimentaris i que també es fa un seguiment al menor d'assessorament i orientació psicopedagògica.

La resolució conclou què no hi ha una desatenció que pugui requerir mesures correctores.

2020148Q

Exposa una manca d'ajut dels serveis socials municipals en relació al dret a l'habitatge. El Síndic sol·licita informació i resol que no hi ha cap desatenció per part de l'Administració municipal, ni motius per determinar una manca d'ajuts, tot i que aquests no passin per l'accés immediat a un habitatge de lloguer social.

Fetes aquestes consideracions es desestima la queixa i finalitza la tramitació de l'expedient.

Habitatge Públic

2020188Q

La promotora de la queixa té dos fills menors a càrrec, de 9 i 11 anys, que estudien en una escola pública de la ciutat, pels quals rep una beca menjador. Actualment, els seus ingressos són de 400 euros, procedents d'un ERTO.

Manifesta que l'any 2017 un particular li va fer un contracte d'arrendament fals d'un habitatge propietat d'una entitat bancària. Té pendent d'execució una ordre de desnonament.

De la informació rebuda per part de Serveis Socials es desprèn que la ciutadana està inscrita al Registre de sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial i consta a la Mesa d'emergència per a adjudicació d'habitatges de lloguer social. També que segueix activat el pla de treball orientat a facilitar suport a la família amb ajuts econòmics destinats a la infància i a l'alimentació, per garantir les necessitats bàsiques i prevenir situacions de risc social dels menors. Es tanca l'expedient amb resultat positiu.

2020193Q

El ciutadà viu en un habitatge de lloguer, pel qual abona una renda mensual de 370€. Declara uns ingressos familiars de 430€, procedents del subsidi per a aturats majors de 52 anys. Ha sol·licitat la Renda Garantida de Ciutadania, pendent de resolució.

El dia 30 de setembre de 2020, el propietari de l'habitatge li notifica, mitjançant burofax, la finalització i extinció del contracte d'arrendament amb efectes del 31 de maig de 2020.

El Síndic demana informació a l'entitat Procornellà i a Serveis Socials municipals.

Des de Procornellà i des de Serveis Socials consten intervencions per cobrir les despeses dels subministraments bàsics i evitar talls, accés a xecs descompte de roba, tramitació d'ajuts de subsistència i acompanyament continuat en el procés d'intervenció social. Se li facilita el contacte de l'advocat de la FAVCO per intermediació entre inquilí i propietari i es busquen alternatives a la situació d'habitatge.

Tenint en compte que a dia d'avui la família continua sent atesa per Serveis Socials, el defensor tanca i resol positivament l'expedient de queixa.

2020203Q

No és la primera vegada que el ciutadà sol·licita l'empara del Síndic. L'any 2019 es van obrir dos expedients. En aquell moment estava en procés el desnonament de l'habitatge. Actualment, no disposa d'habitatge, viu en habitacions que li proporcionen alguns amics, la seva situació s'agreuja per una discapacitat que li impedeix treballar. A més, té un trasplantament de ronyó que necessita cures especials. Es beneficiari de la Renda Garantida de Ciutadania. Rep 664€ mensuals. Des de l'any 2009, el promotor de la queixa és usuari de Serveis Socials.

De la informació aportada per Serveis Socials es constata que ha rebut diferents ajuts des de 2009. També se li ha ofert orientació i recursos econòmics per accedir a un habitatge estable mentre no accedeixi a un habitatge a través de la Mesa d'emergència.

El Síndic entén que des de l'àmbit de Serveis Socials se li dona resposta a les problemàtiques que exposa, inclòs el problema habitacional descrit.

Es valora positivament les accions realitzades.

Manteniment i Mobilitat Via Pública

2020039Q

El ciutadà s'adreça al Síndic per incompliment d'un compromís municipal en relació a refer un gual amb el pendent correcte, amb el perjudici que li ocasiona en dies de pluja l'acumulació d'aigua a la vorera.

El defensor demana als responsables municipals la informació del cas, del qual va fer una resolució el 25 de setembre de 2019.

En data 23 d'octubre de 2020, el Síndic contacta amb el ciutadà i aquest li comunica que el problema s'ha resolt.

2020080Q

La ciutadana exposa la percepció de tremolor a l'edifici on viu a causa dels reductors de velocitat que hi ha al carrer de les Camèlies.

El Síndic gestiona la queixa davant el Departament d'Espai Públic i es tanca positivament.

2020085Q

El ciutadà exposa que hi ha moltes persones que treuen a passejar els seus gossos per la zona enjardinada del passeig de Fatjó i que això provoca que hi hagi mala olor i es trobin excrements a la zona de la gespa.

El defensor informa al ciutadà que la incidència que relata l'ha de comunicar a l'Administració municipal, que per fer-ho disposa de la web municipal "A prop teu". Al·lega desconeixement i agraeix la informació rebuda.

Es considera resolt el cas i s'arxiva la queixa, amb el compromís de reobrir-la si persisteix la problemàtica.

2020095Q

El ciutadà es queixa del canvi del carrer de l'Ametller a carrer de vianants durant el cap de setmana, perquè impedeix l'accés a l'aparcament de veïns.

El problema es resol favorablement quan la Guàrdia Urbana l'informa que pot treure la tanca per accedir al seu aparcament.

2020096Q i 2020100Q

Exposa el desacord amb el canvi de sentit del carrer de Marià Thomàs. Afegeix que ha de fer un recorregut excessivament llarg per poder entrar al seu aparcament.

Al defensor li consta que els canvis de sentit s'han fet per consolidar carrers de vianants. En aquest sentit, informa a la promotora que desestima la queixa argumentant que no hi ha una afectació directa al dret a la mobilitat. El criteri del Síndic és que preval el dret a la salut i, en aquest cas, els canvis que s'han fet comporten una ciutat més sostenible, on es guanya espai per als vianants.

2020103Q

El ciutadà exposa els problemes que té per sortir o entrar al seu aparcament, tot i tenir gual. Sempre troba vehicles aparcats tapant la sortida.

El defensor demana informació als responsables municipals, però no els consta cap denúncia al respecte. No obstant això, es comprometen, quan hi hagi una reclamació, a contactar amb el ciutadà per analitzar diferents alternatives que garanteixin l'entrada i sortida del gual.

20200104Q

El promotor descriu el deteriorament que pateixen diferents instal·lacions dels parcs infantils de Cornellà.

D'acord amb l'article 12 del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà, sobre criteris d'admissió, es desestima la queixa per manca de dades personals. Tot i això, el defensor sol·licita informació als responsables municipals i verifica que s'ha iniciat un procés de revisió dels diferents parcs infantils de la ciutat.

20200108Q

Exposa la incomoditat que li produeix la llum directa d'un fanal que entra per la seva finestra i l'obliga a abaixar les persianes per poder descansar.

El defensor informa el ciutadà de la necessitat de, com a pas previ a la seva actuació, presentar una reclamació del cas als responsables municipals i que ho pot fer per escrit a l'Oficina d'Atenció Ciutadana o a través de l'aplicació "A prop teu".

Transcorregut un temps prudencial s'arxiva la queixa, entenent que el problema està resolt o en vies de solució.

20200114Q

La promotora exposa la seva disconformitat amb la brutícia i l'estat dels contenidors situats al passatge de Fatjó i d'altres situats a la mateixa zona.

El defensor contacta amb els responsables municipals de neteja. En resposta, via correu electrònic, l'informen que faran una revisió dels contenidors i la neteja de la zona.

20200115Q

El promotor, titular d'una botiga de mobles, planteja una queixa en relació al fet que quan els serveis municipals reguen el carrer entra aigua al seu local i produeix desperfectes als mobles. Ha presentat reclamació davant l'Ajuntament.

Transcorregut un temps, i després de gestionar el cas, el defensor parla amb el ciutadà i aquest li comunica que el problema ha quedat resolt.

20200117Q, 20200142Q

Les ciutadanes expressen la disconformitat amb la realització d'un carril bici al carrer d'Albert Einstein. Es tracta, afegeixen, d'un carrer transitat per molts camions, ja que pertany a un polígon industrial i consideren perillós el traçat.

Per continuar la tramitació de la queixa el defensor consulta si han exposat els fets que descriuen als responsables municipals i, en cas positiu, quina és la resposta.

Passat un temps, mitjançant correu electrònic, comuniquen que el problema s'ha resolt.

20200123Q

La promotora descriu que des de fa dos dies es troben sense llum a tot el passatge Fatjó. Afegeix la manca de vigilància a la nit per part de la Guàrdia Urbana.

El Síndic parla directament amb els responsables municipals i aquests li comuniquen que el cas s'ha resolt.

20200005Q, 20200133Q, 20200136Q, 20200145Q, 20200154Q

Els ciutadans exposen la brutícia que hi ha a diferents carrers i barris de la ciutat.

S'informa als promotors que, prèvia actuació del defensor, han de presentar la seva reclamació davant els responsables de Via pública de l'Ajuntament i que, en cas de manca de resposta, poden dirigir-se novament a aquesta Institució.

Altres

20200003Q

El ciutadà, veí d'una comunitat de propietaris del carrer del Bonveí, exposa que té humitats provocades per una filtració d'aigua a través de la façana lateral. La seva intenció és resoldre el problema instal·lant un envà pluvial o pintant el lateral amb pintura impermeable. La problemàtica es genera quan el veí del costat no li dona permís per fer les obres, argumentant que envaeix la seva propietat.

El Síndic estudia els requisits per poder aplicar el que defineix com "servidumbre legal de paso o servidumbre de andamiaje", una servitud de pas, d'acord amb l'article 569 del Codi Civil estatal. Per complementar l'estudi, demana informació al cap de l'Àrea de Gestió de Política Territorial per esbrinar si els responsables municipals tenen coneixement de la problemàtica exposada.

Segons l'informe municipal, no consta cap sol·licitud de llicència de la finca del carrer del Bonveí. D'altre banda, assenyalen que el conflicte plantejat és entre privats, d'ordre civil. Consta que s'ha intentat vehicular una solució a través del Servei de Mediació. Es desestima la queixa.

20200056Q

La ciutadana actua com a presidenta d'una comunitat de veïns. Descriu problemes de convivència provocats pels veïns ocupants d'un habitatge propietat d'una entitat bancària.

El defensor demana informe a la Guàrdia Urbana i no els consta cap denúncia dels fets. Indiquen en l'informe que, quan la ciutadana presenti la denúncia, hi contactaran per informar-la sobre el procediment a seguir en aquesta problemàtica.

20200058Q

La promotora descriu la manca d'acord entre veïns per resoldre un problema d'humitats.

La queixa es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des d'altres àmbits. El defensor deriva la ciutadana al Servei Municipal de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament, on l'assessoraran sobre el procediment a seguir en el seu cas.

20200152Q

El ciutadà s'adreça al Síndic per uns fets ocorreguts a la discoteca 'Malalts de festa' situada al polígon Famades de Cornellà i que estan pendents de resolució judicial.

S'informa el ciutadà que, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic de Greuges de Cornellà, no es pot admetre la queixa mentre no es resolgui la demanda judicial presentada davant els tribunals.

20200212Q

Exposa que el seu vehicle va patir un cop dins de l'aparcament municipal del Mercat Sant Ildefons, on estava aparcat. Que ha parlat amb l'encarregat de l'aparcament i el Mossos d'Esquadra per obtenir les imatges de les càmeres de vigilància i poder identificar el vehicle causant del sinistre, sense cap resultat. Es queixa del servei dels aparcaments municipals.

D'acord amb el que preveu el Reglament que regula la institució del Síndic de Greuges de Cornellà s'informa el ciutadà que, primerament, ha de dirigir la queixa al departament d'aparcaments de PROCORNELLÀ, empresa municipal que els gestiona.

En cas de no rebre resposta o que consideri que aquesta vulnera drets pot sol·licitar novament l'empara del Síndic.

SERVEIS A LES PERSONES

Consum

20200021Q, 20200027Q, 20200048Q, 20200120Q, 20200156Q

Els cinc expedients fan referència als imports desmesurats que diuen que els cobren les companyies d'electricitat, Endesa i Iberdrola, i també la companyia d'aigües.

S'informa els ciutadans que aquests casos s'han de gestionar des de l'àmbit de consum. Es deriven a l'OMIC.

20200026Q

Planteja al Síndic un problema amb l'aparell de telefonia que li han instal·lat. Exposa la disconformitat amb el canvi que l'empresa li ha fet.

S'informa la promotora de la queixa que es desestima, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

20200035Q

El ciutadà exposa que el dia 1 d'octubre de 2019 va adquirir un sofà nou. Una vegada rebut no s'ajustava a allò sol·licitat ni el funcionament era el correcte. Afegeix que va presentar una queixa a l'OMIC , sense resposta.

El Síndic contacta amb l'OMIC, on l'informen que van enviar proposta de mediació a l'empresa subministradora, sense haver rebut resposta. Es farà un seguiment de l'expedient.

20200072Q

La ciutadana exposa el seu desacord amb la seva companyia asseguradora per no fer-se càrrec dels danys per aigua causats al seu veí, i provocats per una aigüera mal instal·lada.

S'informa la promotora de la queixa que es desestima, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum. Es deriva a l'OMIC.

20200089Q

El ciutadà es queixa del Servei de Telefonia Movistar. Els pares, persones dependents i en ple confinament pel decret d'alarma, tenen interrompuda la línia de telèfon i per tant no s'hi pot contactar. La companyia resol l'avaria després de diverses reclamacions.

El Síndic deriva la queixa a l'OMIC, qui dona resposta al promotor.

2020111Q

A causa de l'estat d'alarma per la Covid-19, li han anul·lat dos concerts pagats a través d'una empresa expenedora de tiquets. No ha rebut resposta a la seva reclamació.

S'informa la ciutadana que, com a pas previ a l'actuació del Síndic, ha de presentar una reclamació o fer la consulta a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i, amb la resposta, s'avaluarà si tramita o no la queixa.

2020129Q

El ciutadà s'adreça al Síndic queixant-se del retard de les companyies a l'hora de donar d'alta els subministraments de serveis bàsics (aigua, llum, fibra òptica...)

S'informa el promotor que es desestima la queixa, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

2020134Q

La ciutadana exposa que un club de bàsquet de la ciutat no li retorna els diners després d'haver suspès totes les activitats amb motiu de l'estat d'alarma.

Segons informe de l'OMIC, la condició de federat no està inclosa dins la definició de consumidor que preveu la normativa. Per tant, en no existir relació de consum en les quotes que es paguen per estar federat, no es pot reclamar la devolució dels imports, perquè queden exclosos de les previsions del Real Decret Llei 101/2020, que preveu mesures específiques de protecció als consumidors i que permet reclamar quotes de serveis no prestats. Es desestima la queixa.

2020150Q

Planteja al Síndic un problema de suposades negligències i enganys per part d'una clínica dental situada a la rambla d'Anselm Clavé de Cornellà.

La queixa es desestima, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum. Es deriva a l'OMIC.

2020159Q

El ciutadà, actuant en representació de la seva mare de 91 anys, indica que ella disposa d'un servei de teleassistència vinculat a una línia de telèfon fix. Notifica una avaria dijous, dia 1 d'octubre, i dilluns 5 seguia sense resoldre's.

En la resolució del cas, i atès que la teleassistència està inclosa en la carta de serveis de la Llei de la Dependència, el defensor insta els responsables municipals al següent:

"Que promogui, juntament amb la Diputació de Barcelona, incloure en les condicions de la prestació del servei mecanismes d'actuació àgils, ràpids i segurs per garantir-ne la continuïtat, evitant demores com la descrita a la queixa."

La recomanació és acceptada. Paral·lelament, el Síndic promou la Iniciativa d'ofici número 2020004I, que trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya, sobre garanties en la prestació del servei de telefonia a les persones usuàries del servei de teleassistència.

2020160Q

La promotora de la queixa exposa les comissions excessives que li cobra la seva entitat bancària per tramitar-li el pagament dels rebuts que té domiciliats.

El defensor informa la ciutadana que es desestima la queixa, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

2020205Q

La ciutadana exposa que va contractar amb la seva entitat bancària dos rellotges de polsera de Protecció Sènior. Ha reclamat en diverses ocasions el lliurament dels contractes signats sense haver obtingut cap resposta.

La queixa es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

2020208Q

El ciutadà exposa que havia adquirit bitllets d'avió per viatjar al Marroc amb la seva esposa el passat 5 de desembre i que no ho ha pogut fer.

Que es va fer, al CAP de Sant Ildefons, la prova PCR obligatòria per viatjar, amb resultat erròniament positiu. Reclama la quantitat de 93€, import de la prova errònia.

La queixa es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Cultura

2020105Q

Exposa la preocupació pel tancament de les biblioteques i aules d'estudi. Entén les circumstàncies sanitàries que han motivat el tancament, però destaca el perjudici que com a estudiant li ocasiona.

El defensor comunica a la ciutadana que les biblioteques continuen tancades com a conseqüència de les mesures sanitàries aplicades durant la pandèmia i la informa que les dependències del Citilab estan habilitades com a aules d'estudi.

Escoles Bressol

2020094Q, 2020106Q

En els dos expedients, els ciutadans reclamen quotes abonades i corresponents a mesos en què tant l'escola bressol Arc de Sant Martí com la Baldufa s'han tancat a causa de l'estat d'alarma de la Covid-19.

El defensor insta el Departament d'Ensenyament i Política Social de l'Ajuntament a fer les comprovacions corresponents per determinar si efectivament hi ha quotes indegudament abonades.

Els responsables del Departament l'informen que les quotes per serveis no prestats es regularitzaran en mesos posteriors i en cas de no continuar a l'escola bressol s'abonarà la diferència.

2020107Q

El ciutadà va sol·licitar plaça per a la seva filla en una escola bressol, en la qual va consignar tres opcions. No va rebre cap resposta per escrit ni verbalment.

El Síndic demana informació al Departament d'Educació i Política Social. Des d'aquest departament li indiquen que en el moment de matriculació de la filla del ciutadà hi havia 21 nens davant seu.

El defensor entén que aquesta circumstància no justifica la manca de resposta. En aquest sentit, li indiquen que faran arribar les explicacions oportunes al promotor de la queixa.

2020139Q-2020140Q

Relata la disconformitat amb l'horari i les condicions de reobertura de les escoles bressol municipals després del primer confinament. Indica que no ha pogut conciliar la seva situació laboral i la familiar.

El Síndic és sensible al requeriment que planteja l'escrit, però entén que no s'han vulnerat els drets del pares i de l'infant quan es van aplicar els criteris restrictius i extraordinaris en l'obertura de les escoles bressol, seguint les pautes dictades per la Generalitat. Afegeix que es tractava de mesures extraordinàries, dirigides a fills de treballadors essencials.

Sobre el cas que exposa, el defensor considera que la conciliació laboral i familiar és una realitat que s'ha de resoldre en el marc jurídic i de relacions laborals entre el treballador i l'empresa.

Ensenyament - Primària

2020078Q

El ciutadà planteja si és legal que l'escola Sant Antoni Maria Claret, tancada a causa de l'estat d'alarma, continuï cobrant les quotes als alumnes.

El Síndic, un cop fetes les gestions pertinents, resol i tanca la queixa positivament, informant el promotor que la qüestió que planteja s'ha de resoldre un cop s'aclareixi com i en quines circumstàncies acabarà el curs acadèmic.

2020196Q

El promotor de la queixa exposa la manca de celeritat de l'escola Suris en el lliurament de documentació relacionada amb el seguiment psicològic del seu fill menor. Actualment, resten a l'espera d'accedir a un Centre d'Educació Especial on han fet la preinscripció. Es demana informació a la cap de l'Àrea de Gestió i Educació.

Per la informació aportada, el Síndic entén que les actuacions dutes a terme pel departament d'Educació de l'Ajuntament amb la Inspecció Educativa del departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, la Direcció del centre i l'Equip d'Atenció Psicopedagògica (EAP) per tal d'encarrilar la solució del problema plantejat han estat positives. Se li han ofert diferents opcions de canvi d'escola, que la família no ha acceptat.

El defensor recorda el Principi setè de la Declaració Universal dels Drets dels Infants, que diu, en un del seus paràgrafs: "L'interès superior de l'infant serà el principi que guiarà aquells qui tenen la responsabilitat de la seva educació i orientació; aquesta responsabilitat pertoca abans de tot als seus pares".

Esports

2020144Q

La ciutadana exposa que el seu fill s'entrena a la UE Cornellà i que actualment les instal·lacions estan tancades per la crisi de la Covid-19.

Atesa la situació d'excepcionalitat sanitària, el defensor recorda la prohibició d'activitats i de pràctica esportiva de caràcter lúdic en instal·lacions municipals. Procedeix desestimar la queixa.

Salut Pública

2020086Q, 2020088Q, 2020109Q, 2020110

Els promotors expressen la seva indignació per la manca de respecte de moltes persones a les mesures imposades pel Govern i les comunitats autònomes durant l'estat d'alarma de la Covid-19 pel que fa a les franges horàries establertes per passejar o fer esport.

S'informa el promotor que, d'acord amb l'article 12 del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà, es desestima la queixa, en considerar que no existeix un greuge directe a la seva persona que provingui d'un acte de l'Administració. No obstant això, el Síndic posa la seva observació en coneixement dels responsables municipals.

20200102Q, 20200112Q, 20200127Q, 20200131Q

La ciutadania expressa la seva preocupació per l'existència d'una plaga de paneroles a la ciutat. Sol·licita que es faci una neteja de tots els barris de Cornellà per erradicar paneroles i rates.

El Síndic parla directament amb els responsables municipals i aquests li comuniquen que l'Ajuntament regularment promou una campanya de desratització, desinsectació i desinfecció d'arquetes en tot el municipi amb l'objectiu d'eliminar les plagues de rates, paneroles i d'altres insectes que puguin concentrar-se en la xarxa de clavegueram.

Amb aquesta actuació, que es du a terme de manera periòdica, es pretén garantir que tota la xarxa de clavegueram de la localitat estigui en perfectes condicions de salubritat i lliure de plagues.

Atenció Hospitalària

2020124Q

La promotora denuncia unes suposades negligències per part d'un centre sociosanitari sofertes per la seva mare mentre estava ingressada a l'espera d'una intervenció, posposada per la pandèmia.

Afegeix que ha fet arribar la reclamació al departament corresponent del Cat Salut.

El Síndic demana a la ciutadana que presenti les seves dades personals i les de la seva mare, així com la resposta del Cat Salut, si aquesta s'ha produït.

Finalment, el defensor demana autorització per derivar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya, atès que la queixa s'ha de dirigir al Cat Salut, administració sobre la qual no té competència.

En no rebre cap informació del cas, el Síndic estima que el problema ha quedat resolt o en vies de solució. En conseqüència, la queixa es tanca i s'arxiva l'expedient, per desistiment de la interessada.

Tramitació documentació

2020047Q

Planteja al Síndic que, circulant en motocicleta i a causa d'una taca d'oli que hi havia a l'asfalt, va patir una caiguda a la rotonda que hi ha a l'alçada de Sant Ildefons i la Ronda de Dalt. Sol·licita l'atestat policial i el reconeixement dels fets.

S'informa el promotor que es desestima la queixa, en considerar que, en primera instància, el cas s'ha de gestionar des del departament de la Guàrdia Urbana de Cornellà.

Ajuts Serveis Socials

2020028Q

La promotora de la queixa està empadronada a l'Hospitalet, però viu en una habitació a Cornellà. Indica que no pot pagar el preu del lloguer i que es troba embarassada de nou mesos.

S'informa a la ciutadana que contacti amb l'oficina de la Síndica de l'Hospitalet, ja que està empadronada en aquella ciutat. També, i atès que viu a Cornellà, es fa seguiment del cas des de l'oficina del Síndic de Cornellà. Abans de tancar l'expedient es contacta amb la ciutadana i comunica que el problema ja el té resolt i no es troba en situació de vulnerabilitat. Es tanca l'expedient amb resultat positiu.

2020042Q

La promotora de la queixa exposa que està en una situació de vulnerabilitat econòmica, sense cap ingrés. Té al seu càrrec tres fills, de 15, 10 i 8 anys. Necessita uns medicaments per a la filla gran, que no pot pagar.

El defensor considera que des de Serveis Socials es fa un seguiment del cas. Aquests informen que la ciutadana treballa sense contracte laboral 10 hores al dia i que la seva exparella col·labora en la seva manutenció i la dels seus fills. Els menors estan derivats al Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil i a través de la Creu Roja i la Botiga Solidària accedeixen a roba i productes alimentaris, i és en aquesta instància on s'ha de resoldre la problemàtica.

2020077Q

La ciutadana, membre de l'organització Papers i Drets per a tothom, exposa que en circumstàncies excepcionals, a causa de la Covid-19, persones sense papers haurien de tenir dret que des de Serveis Socials se'ls facilités productes alimentaris, tot i que no estiguin empadronats a la ciutat.

L'expedient es tanca positivament. El Síndic gestiona la queixa amb Serveis Socials i se'ls ofereix una alternativa.

2020083Q

El ciutadà exposa que la família es troba sense recursos. Els van dir que els facilitarien productes alimentaris, però truquen al telèfon d'emergència i no els atenen.

El Síndic fa les gestions necessàries amb l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament i tanca el cas en positiu.

2020093Q

La promotora de la queixa, mare de dos menors al seu càrrec, sol·licita beca per al casal d'estiu dels seus fills.

El Síndic fa les gestions necessàries amb Serveis Socials de l'Ajuntament per trobar una solució al problema plantejat per la ciutadana.

2020174Q

La ciutadana presenta una queixa relacionada amb una suposada manca d'atenció de Serveis Socials. Explica que no rep ajuts suficients per a la seva situació actual, és mare soltera i viu en una habitació amb el seu fill de 4 anys, escolaritzat al CEIP Torre de la Miranda. Afegeix que actualment es troba en ERTO. Ha sol·licitat la Renda Garantida de Ciutadania, encara pendent de resolució.

Durant la tramitació de la queixa, la promotora trasllada la seva residència a l'Hospitalet. Atès que es tracta d'una altra població, el Síndic atura la seva actuació. Així mateix se li indica que pot demanar al referent social el trasllat del seu expedient a serveis Socials de l'Hospitalet per continuar el seguiment i, en cas de no rebre l'atenció adient, pot contactar amb la Síndica d'aquella població.

2020183Q

La ciutadana integra una família monoparental amb uns ingressos mensuals de 290€. Ha sol·licitat ajuts per al servei de menjador de la seva filla i la resposta és que no hi ha ajuts disponibles.

El defensor demana informació als responsables de Serveis Socials i de l'informe emès es desprèn que es fa un seguiment a la família, que s'han tramitat diferents ajuts dirigits a la protecció de la infància i que es valora un ajut de beca menjador per al primer semestre de 2021.

2020185Q

La promotora de la queixa té dos fills menors al càrrec, de 9 i 11 anys, que estudien en una escola municipal, pels quals rep la beca menjador. Actualment, els seus ingressos són de 400€, procedents d'un ERTO.

Manifesta que l'any 2017 un particular li va fer un contracte d'arrendament fals d'un habitatge propietat d'un banc. El passat 12 de novembre es va fixar data per dur a terme el desnonament de l'habitatge que ocupen, que finalment s'ha posposat al 25 de març de 2021.

El Síndic confirma que la ciutadana està inscrita al Registre de sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial i està inclosa en la Mesa d'emergència per adjudicació d'habitatges de lloguer social. També que està activat el pla de treball orientat a facilitar suport a la família amb ajuts econòmics destinats a la infància i a l'alimentació, que garanteixen les necessitats bàsiques i prevenen situacions de risc social dels menors.

El Defensor valora positivament les accions realitzades.

2020198Q

El dia 25 d'agost de 2020, el ciutadà presenta una queixa relacionada amb la manca d'atenció de Serveis Socials a la petició d'aliments. El Síndic telefònicament gestiona la queixa i queda resolta.

2020211Q

La ciutadana exposa que ha canviat de domicili, de Sant Joan Despí a Cornellà, i necessita sol·licitar una beca menjador per als seus dos fills menors. Indica que, transcorregut un mes i mig del canvi, encara no s'ha dut a terme el trasllat de municipi del seu expedient a Serveis Socials de Cornellà.

Des de Serveis Socials informen que, per error en el número de telèfon, no havien pogut contactar amb la ciutadana, però que hores d'ara ja ho han pogut fer i s'ha resolt el cas.

Dependència

2020022Q

La promotora de la queixa exposa el seu desacord amb un dels punts del document que va signar en relació al servei d'ajuda a domicili per a les persones en situació de dependència.

S'informa la ciutadana que presenti la seva reclamació per escrit davant l'Ajuntament i en cas de no rebre resposta en el termini legalment establert, des de l'oficina del Síndic s'iniciaran els tràmits adients al cas. Transcorregut un temps, la ciutadana informa que des de Serveis Socials li han resolt el problema. Es tanca l'expedient amb resultat positiu.

2020143Q

Exposa el desacord amb el canvi d'horari del servei d'atenció domiciliària, durant la setmana del 14 al 18 de setembre, per considerar que causa un perjudici a les cures que rep la seva mare.

Segons informa el Departament d'Acció Social, aquests canvis d'atenció domiciliària es van donar per la reorganització obligada a causa de l'estat d'alarma. Reconeixen que el canvi no era el més adient per a la mare de la promotora de la queixa i que, en un futur, arribaran a acords amb la família per establir un horari adequat.

2020170Q

La ciutadana exposa el desacord amb la resolució emesa pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya en relació al reintegrament d'imports indegudament percebuts pel seu fill, com a beneficiari de l'ajut establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

De l'examen de la documentació aportada per la promotora de la queixa es desprèn que el seu fill hauria percebut ingressos incompatibles amb l'ajut atorgat per la Generalitat. Es demana informació a la ciutadana i, efectivament, confirma l'ingrés. El Síndic considera que el contingut de la resolució de la Generalitat s'ajusta a dret.

Altres

2020020Q

Exposa la seva decepció i la de molts nens en no poder gaudir de l'espectacle de l'arribada dels Reis Mags el passat 5 de gener de 2020, en considerar que l'escenificació no estava muntada estratègicament perquè tothom la gaudís.

S'informa la ciutadana que ha de tramitar la queixa als responsables municipals exposant el cas. El Síndic, d'acord amb el que estipula el Reglament que fixa les seves funcions, entén que el cas que exposa no entra dins de la salvaguarda dels drets i de les llibertats dels ciutadans i ciutadanes de Cornellà. En conseqüència, desestima la queixa i tanca l'expedient.

2020099Q

La promotora de la queixa exposa que la seva mare era resident de la Residència Teresa Duran des de la seva inauguració fins que va morir el dia 18 d'abril de 2020 i que quan va anar a recollir les seves pertinences, incloses joies, aquestes havien desaparegut.

Es demana informació al director de la Fundació per a l'Atenció a Persones Dependents, institució participada majoritàriament per l'Ajuntament de Cornellà i de qui depèn la Residència Teresa Duran, sobre com es va gestionar la comunicació del decés a la família i el trasllat de les seves pertinences, d'acord amb el protocol vigent en aquell moment de màxima incidència de la Covid-19.

La resposta aportada no s'ajusta a la demanda d'informació. Es tanca el cas amb resultat negatiu.

2020146Q

El ciutadà exposa que no li han tramitat el subsidi d'atur.

El Síndic suggereix al ciutadà que demani cita prèvia a través de la web del SEPE per exposar la incidència en la qual es troba. En cas que no sigui atès pot tramitar la queixa a través del Síndic autoritzant-lo a enviar-la al Defensor del Pueblo.

2020246Q

El ciutadà, en representació de la seva dona, demana empara al Síndic per considerar un greuge l'acomiadament disciplinari de l'empresa que té la concessió de neteja dels edificis municipals de Cornellà. Afegeix que no són certs els motius al·legats en la notificació.

En relació al cas descrit, el Síndic informa el ciutadà que, com a pas previ a una possible actuació, s'ha de resoldre si és procedent o no l'acomiadament seguint els mecanismes laborals previstos en la Llei.

6/
ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

6.1/ AGENDA DEL SÍNDIC

08/01/2020	Reunió treball Síndic i Síndiques Baix Llobregat i l'Hospitalet
20/01/2020	Assistència Plenari de l'Acord Social
20/01/2020	Reunió direcció de l'Esplai Fontsanta-Fatjó
21/01/2020	Sessió de treball sobre els Principis de Venècia (SGC)
06/02/2020	Reunió amb representants de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH)
06/02/2020	Reunió amb la taula d'Esplais
13/02/2020	Sessió de treball sobre bon govern i dret a la bona administració.
26/02/2020	Assistència a la reunió de la Comissió contra la violència masclista
13/07/2020	Reunió responsable de CCOO
15/07/2020	Homenatge víctimes de la Covid-19, plaça d'Europa
23/09/2020	Reunió EAIA
29/09/2020	Reunió responsable CIRD
29/09/2020	Reunió responsable d'Esports
29/09/2020	Reunió Consell Escolar Municipal
01/10/2020	Reunió telemàtica Síndics del Baix
09/10/2020	Reunió administració electrònica Fòrum
14/10/2020	Assemblea Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya
15/10/2020	Reunió president Creu Roja Cornellà
20/10/2020	Reunió Consell Salut
22/10/2020	Constitució Consell de Ciutat
27/10/2020	Reunió Centre Infantil i Juvenil Sant Feliu- Sant Ildefons
29/10/2020	Comissió institucional sobre violència masclista
30/10/2020	Reunió treball RGC
02/11/2020	Reunió representant Càritas
03/11/2020	Presentació Memòria anual 2019 – Ple Ajuntament
05/11/2020	Reunió comissió Renda Garantida de Ciutadania
06/11/2020	Reunió representants PAH
06/11/2020	Sindicatures locals i la COVID: problemàtiques abordades/ Fòrum SD
11/11/2020	Sessió de treball sobre serveis basics en situació de pandèmia/ Fòrum SD
12/11/2020	Reunió Consell de seguretat i prevenció
16/11/2020	Jornades Formació Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya
17/11/2020	Reunió Comissió Renda Garantida Ciutadana i Fòrum
19/11/2020	Reunió cap Serveis Socials
26/11/2020	Reunió regidora Serveis Socials

6.2/ INFORME DEL FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DE CATALUNYA: LES DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA

El Síndic de Cornellà va ser un dels redactors de l'estudi 'Desatenció a la ciutadania en temps de pandèmia', que analitza l'impacte de la Covid-19 des de la perspectiva de les administracions locals i l'actuació envers la ciutadania més directament afectada per la pandèmia.

El treball posa en valor el paper essencial que han jugat els municipis a l'hora d'arbitrar mesures per atendre els sectors de la societat més afectats per la crisi sanitària.

Adverteix de l'extrema fragilitat dels serveis socials municipals en un moment en què sorgeixen nous models de pobresa com a conseqüència del coronavirus.
Consideren que el sistema social està massa tensat i amb dificultats per garantir plans d'actuació de caràcter preventiu.

Qualifica de preocupant la poca comunicació digital entre la Generalitat i l'Administració local.

I, finalment, alerta de les dificultats que han patit molts ciutadans pel bloqueig de l'Administració a l'hora de tramitar prestacions d'ERTO, Renda Garantida de Ciutadania i l' Ingrés Mínim Vital; de l'impacte de la bretxa digital en els ciutadans que no poden accedir a Internet o tenen dificultats per fer-ho, i de les traves administratives que posen alguns ajuntaments per empadronar-se.

Podeu consultar l'informe sencer al següent enllaç:

→ **http://www.sindicatureslocals.cat/assets/files/2021/2020-11-30-Informe-Desatencions-a-la-ciutadania-en-temps-de-pandemia-FSD.pdf**

6.3/ CONVENI "DRET AL DRET"

El **Síndic de Greuges de Cornellà** i la **Universitat de Barcelona** han signat un conveni per a la realització del projecte '**Dret al dret**', que té els següents objectius bàsics:

- Millorar i afavorir la defensa i l'exercici dels drets de les persones i els col·lectius menys afavorits.
- Enfortir i millorar els serveis destinats als col·lectius amb major dificultat per accedir als recursos juridicosocials necessaris per a la defensa dels seus drets.
- Millorar el servei que es presta a les organitzacions que treballen amb aquesta mateixa finalitat.
- Afavorir les relacions de col·laboració i treball conjunt entre la Facultat de Dret (UB) i les organitzacions públiques, socials i professionals.
- Millorar la formació dels estudiants de Dret de la Universitat de Barcelona.

El conveni , que té una vigència de 4 anys, permetrà també que estudiants o llicenciats en el Grau de Dret de la Universitat de Barcelona duguin a terme pràctiques a l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà.

SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ
El defensor de les persones

Síndic de Greuges de Cornellà
Mossèn Andreu, 13-19 3a planta
08940 Cornellà de Llobregat
Tel. 933 769 894 – 900 704 070

sindicdegreuges@aj-cornella.cat
www.cornella.cat

Ajuntament de
Cornellà de Llobregat