

# INFORME 2015

AL PLE MUNICIPAL,  
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA



**Defensa** de la ciutadania  
Badalona



**Sostinc que qui infringeix la llei perquè  
la seva consciència la considera  
injusta, i accepta voluntàriament una  
pena de presó, per tal d'aixecar  
la consciència social contra aquella  
injustícia, fa gala, en realitat,  
d'un respecte superior pel dret**

Martin Luther King

**Aquest informe de les actuacions de la Institució Defensa de la Ciutadania de Badalona de l'exercici 2015 s'ha acabat de redactar el dia 7 de març de 2016**

Han participat en la redacció d'aquest informe: Neus López i Rodrigo i Jordi Pérez i Sabaté  
Assessor legal: Luis Miguel Cantero i García

**Una publicació de l'oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona**

Síndic Defensor de la Ciutadania: Armand Soler i Alcaraz

C. Francesc Layret, 86-90, 1a planta  
08911 Badalona  
Tel. 93 389 55 02  
A/e dfciutadania@badalona.cat  
www.defensaciutadaniabadalona.cat



Ajuntament de Badalona



## Resum de la intervenció del Síndic davant el Ple municipal en la presentació de l'Informe 2015

Senyora alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, ciutadanes, ciutadans i representants veïnals, considero oportú començar la meua intervenció davant de vostès fent referència a una màxima llatina, coneguda, sens dubte, per tothom: *"Tempus fugit"*.

Cada dia sento que és més necessari recordar-la, especialment en moments com ara aquest que torno a estar davant de tots vostès, obeint el mandat de donar compte al Ple municipal de la feina desenvolupada en el transcurs de l'exercici anterior. Però, òbviament, no tan sols per aquesta raó.

Els exercicis administratius -per tant els anys- ens passen a una velocitat desmesurada. Tanta velocitat, que segons quina sigui la nostra actitud i funció, quan ens n'adonem, pot ser que per a algunes coses que ens havíem marcat com un objectiu clar, ja no hi siguem a temps.

Sóc conscient que començar la presentació de la feina feta pel síndic amb una intervenció d'aquesta mena, en la qual, tant "la música de fons" com el to que estic fent servir poden ser interpretats com a senyal negatiu. Els ben asseguro que no va per aquí la cosa.

La intenció del síndic no és una altra que la de recordar que per millorar, sempre hi som a temps. Tan sols es tracta de fer un petit pas i passar de les paraules, dels fermes i sincers compromisos, a les accions concretes. Recorro de nou a una frase, com abans, coneguda per tothom: *"el viatge més llarg comença sempre amb el primer pas"*.

No cal recordar que la institució del síndic, per la seva independència, rep de la ciutadania opinions i suggeriments respecte a molts deures a què està obligada l'administració local, en moltes circumstàncies.

És clar que les persones amb qui podem enraonar no són, ni de bon tros, totes les persones de la nostra ciutat i, per tant, segur que hi haurà qui no estarà d'acord amb el que dic. Tot i així, acceptant les desviacions que es vulguin des del punt de vista metodològic, el que ens arriba per part de les persones que se'ns adrecen és la reclamació d'accions molt concretes i ràpides. Fins i tot hi ha qui pensa que l'Ajuntament encara pot millorar, i molt, pel que fa al nivell de les respostes a les diverses consultes que li fa arribar la ciutadania.

Novament, aquest any 2015, la nostra institució ha continuat rebent persones que arriben totalment desesperades, atesa la situació que els ha tocat viure.

Abans de continuar, i per evitar confusions errònies, s'ha de dir que els diversos equips socials fan diàriament -i així ens consta- una important feina entre les persones dels sectors més castigats per la crisi. No obstant això, per raons dissortadament conegudes, podem dir que hi ha massa moments en què la capacitat de contenció per part dels serveis socials és clarament inferior als diversos tipus de demanda que els fan.

La principal demanda, i alhora la més difícil d'encaixar i de resoldre per part dels equips de serveis socials, és la demanda d'un lloc on viure. Entre d'altres raons, per no tenir



competències fermes en aquesta matèria, de manera que el que poden oferir, a ulls de qui fa la demanda, són petits gestos que no li permetran refer amb seguretat la seva vida.

Si una persona, una família, perd el lloc on viure, i això s'allarga, la "caiguda lliure" i sense gaire protecció del sistema social és bastant segura.

D'aquesta situació es derivaran, i en cascada, una àmplia varietat de conseqüències, la principal de les quals, la més destacada i la que amb més claredat expressen les persones que ens arriben per aquesta circumstància, és la pèrdua de la confiança en ells mateixos. És a dir, apareix de manera immediata la baixa autoestima.

Situats en aquest punt, i després d'infructuosos intents de sortir-se'n, podem afirmar que la persona afectada es veu incapaç fins i tot, de trobar sentit a la seva pròpia vida.

En aquest moment, les repercussions poden arribar a ser molt diverses. Els primers que paguen aquest elevat cost són els fills, si n'hi ha (generalment sempre n'hi ha), que pateixen, com a conseqüència directa, una alimentació inadequada per la seva edat i necessitats, viuen amb uns sentiments de por i de desprotecció davant d'una realitat que no acaben d'entendre i al final, òbviament, ens trobem amb el sabut fracàs escolar.

I això, encara que pugui semblar-ho, no és ni de bon tros el més greu. El pitjor arribarà a ser l'assimilació d'una vivència absolutament injusta i que, a la llarga, es veurà repetida un altre cop. I és aleshores quan tornarem a parlar de les anomenades "famílies de serveis socials". Parlarem, per tant, de la cronificació d'un problema, de la cronificació d'una injustícia.

Davant d'això, aquest síndic té absolutament clar que l'Ajuntament, com a administració més propera a les persones, té, segur, una enorme responsabilitat més enllà del que són les competències directes.

Així doncs, i tornant al problema de l'habitatge, caldrà continuar aprofundint, negociant, fins a l'extenuació si cal, amb els bancs i caixes, ja que són els propietaris legals de molts dels immobles sobre els quals s'executen els llançaments. I dic negociant per evitar d'arribar a aquell lamentable moment que es gravarà, segur, en la memòria dels nens d'aquestes famílies; una escena terrible de veure els pares plorant mentre els treuen de la que era la seva llar.

Probablement, per a un menor, el fet de veure els seus pares plorant, impotents davant de fets com un desnonament, quedaran per sempre enregistrats a la seva memòria. Com deia Juan Marsé, són "hombres curtidos en tantas batallas, llorando como niños". Això és massa trencador per a un menor d'edat.

Veure com els que els fan fora de casa seva són aquells mateixos que, teòricament, els havien de protegir. Si més no, aquests són els conceptes que els arriben, lògicament, des de l'escola: m'estic referint, evidentment, a jutjats i policia. Aquesta realitat és difícil d'entendre i encara més de digerir.

Això, les criatures petites no ho poden entendre i, si som sincers, els adults tampoc.

Hi ha qui pensa que una negociació o una mediació només té alguna possibilitat d'èxit si les dues parts en conflicte hi estan d'acord, i és així.



Del tema que ara comento, les evidències diàries donen peu a pensar que les coses no estan del tot ben encarades. Els grans propietaris d'habitatges buits –bancs i caixes- tenen opinions que no coincideixen amb el que molts ajuntaments proposen. Per aquesta simple raó, però determinant, la solució s'hauria d'articular de manera que els interessos generals prevalguessin per sobre dels interessos particulars.

Per evitar moltes d'aquestes situacions, el Parlament de Catalunya es va dotar, per unanimitat, d'una llei, la 24/2015, coneguda com a Llei d'emergència social, popularment llei antidesnonaments, i que en aquest moment està suspesa pel Tribunal Constitucional en considerar que no és possible tenir legislacions asimètriques.

Aquesta llei, declarada inconstitucional, pot ser un exemple, molt preocupant, del que podem entendre com a conflicte de competències.

L'esperit i l'objectiu d'aquesta llei és aconseguir moderar o frenar els desnonaments i l'anomenada pobresa energètica, a més d'impulsar els lloguers socials.

Tal com ho explica l'Agència Catalana de Consum, l'aplicació d'aquesta llei ha evitat que a 32.000 famílies se'ls tallés els subministraments d'aigua, llum i gas.

Aquesta mesura legal, ha estat elogiada per la Taula del Tercer Sector que engloba 3.000 entitats altruistes. Tant és així, que una de les conclusions de la III Conferència de l'ONU sobre el Desenvolupament Urbà, que s'ha celebrat recentment a Barcelona, considera que aquesta llei és una de les més garantistes del món, de manera que Alemanya i França estudien imitar Catalunya.

En aquests moments tan delicats cal trobar l'encaix d'aquestes mesures compensadores i fer-ho d'una manera efectiva. Cal pal·liar tant dolor com el que comporta un desnonament o el fet de viure sense uns mínims que garanteixin els subministraments energètics bàsics.

A aquesta alçada de la presentació, pot ser que algunes persones que m'escolten puguin considerar que com a síndic no m'estic ajustant al que suposadament toca fer en aquestes presentacions anuals davant de vostès. Si fos així hauria de dir, amb el major respecte i consideració a aquest plenari, que no hi estic d'acord. Considero que l'obligació del defensor dels drets de la ciutadania és expressar i denunciar aquelles circumstàncies que per la seva naturalesa fan inviable la desitjada situació de poder gaudir dels drets que com a persones i membres d'una comunitat sempre hauríem de tenir.

D'altra banda, les xifres, les dades "fredes", vostès ja les tenen i, per descomptat, si hi ha alguna qüestió, o diverses, que els agradaria comentar, molt gustosament respondré les preguntes que vulguin fer-me ara, o quan ho considerin oportú.

Tal com he dit fa un moment, pel fet de ser la més propera, la màxima responsabilitat que té l'administració local és, probablement, la de protegir la ciutadania i vetllar per les seves necessitats.

Aquesta idea de protecció, des del meu punt de vista, va bastant més enllà de les competències obligatòries. Ha d'anar unes passes per endavant i fer arribar a la població missatges institucionals que apaivaguin certes recomanacions dels diversos mercats que l'únic que persegueixen és enriquir-se, i no s'aturen a considerar les conseqüències d'algunes promeses premeditades.



Podem trobar suficients exemples d'això en el camp de l'alimentació. És del tot evident que l'Ajuntament no pot evitar que s'adrecin certs missatges a la població. No ho pot fer perquè no disposa de les competències, ni dels mitjans, ni tan sols seria legal fer-ho. Ara bé, el que sí pot fer, amb els seus modestos mitjans, és intentar donar altres informacions. Com hem sentit innumbrables vegades, qui disposa de la informació té el poder.

Professionals del sector de l'educació de la nostra ciutat, la tercera ciutat de Catalunya pel que fa al nombre d'habitants, han denunciat en diverses ocasions que tenen alumnes que al matí arriben a l'escola en dejú. De vegades, la nit anterior no van poder sopar i amb sort, a l'hora de l'esmorzar, menjaran alguna de les variades pastes extrarefinades que anuncien per TV. D'altres vegades, no podríem dir que passen fam, entesa aquesta des del punt biològic, però el que sí és bastant segur és que aquests menors no estan rebent l'alimentació correcta.

Ens consten els esforços importants que fa l'Ajuntament per assegurar els àpats, almenys al migdia, d'aquests alumnes. No obstant això, potser encara no hem arribat a la meta desitjada per poder assegurar, de manera certa, que cap criatura de la nostra ciutat no va mal alimentada.

En massa ocasions hem pogut veure com la necessitat de rebre ajut, a través de les beques de menjador, s'ha convertit en motiu de queixa per part d'algunes de les famílies necessitades cap a l'Ajuntament, en considerar que aquests ajuts, forçosament, han de ser assignats de forma exclusiva a una part de la població.

Considero que podem arribar a discutir moltes de les qüestions que un Ajuntament du a terme. Ara bé, precisament aquestes mesures adreçades a la població infantil, universalitzant els ajuts sense limitar ni excloure cap demanda per raons d'origen, procedència i/o ètnia, precisament aquestes, eines socialitzadores, de cap manera poden ser discutides.

Mentre la situació general continuï sent la que tenim avui, la demanda continuarà arribant. Els diversos indicadors socioeconòmics no apunten, almenys de manera immediata, a un canvi de les condicions socials generals i menys per a alguns sectors de la nostra població. Són sectors amb un risc evident de viure en primera persona les conseqüències de les diverses crisis que ens toca viure.

Per acabar aquesta intervenció, vull donar les gràcies a les persones que hem atès per la confiança que ens han fet; a aquell personal de l'Ajuntament, a qui havent demanat respostes, ens les han donades amb forma adequada i amb més celeritat de la que, dissortadament, estem acostumats, i a tots vostès, senyores i senyors regidors, pel fet d'haver continuat valorant la Defensa de la Ciutadania com un important actiu municipal, respectant en tot moment la seva independència; com es ve fent des del minut zero en que el Ple Municipal va decidir aprovar la creació d'aquesta institució, passant la nostra ciutat a ser una de les quatre primeres de Catalunya que disposava d'aquest recurs especial.

## Dades Informe 2015

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	174
Telèfon	30
Correu electrònic	28
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	0
<b>Total</b>	<b>232</b>

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Home	116
Dona	110
Col·lectiu	6
Ofici	0
<b>Total</b>	<b>232</b>



## Dades Informe 2015

Actuacions				
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament		138
		<b>Total consultes</b>		<b>138</b>
Derivades	Defensor del Pueblo			0
	Síndic de Greuges de Catalunya			21
	Altres defensors			0
	Altres derivacions			31
	<b>Total derivades</b>			<b>52</b>
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa		0
		<b>Estimades amb recomanació</b>	Acceptada	13
			Acceptada parcialment	4
			No acceptada	12
			Pendent de resposta	0
	Desestimades		1	
	Arxivades per desistiment		11	
	En tràmit		0	
	No admeses		1	
	<b>Total queixes</b>			<b>42</b>
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada		0
		Acceptada parcialment		0
		No acceptada		0
		Pendent de resposta		0
		Arxivades sense recomanació		0
		En tràmit		0
<b>Total actuacions d'ofici</b>			<b>0</b>	
<b>Total actuacions</b>				<b>232</b>

Queixes i actuacions d'ofici			
Administració general	Impostos		1
	Sancions		15
	Responsabilitat patrimonial		0
	Altres		11
	<b>Total administració general</b>		<b>27</b>
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat		3
	Medi ambient / soroll		2
	Obres / disciplina urbanística		1
	Llicències activitats		0
	Seguretat ciutadana		0
	Habitatge		3
	Manteniment i mobilitat via pública		3
	Altres		1
	<b>Total territori</b>		<b>13</b>
Serveis a les persones	Consum		0
	Cultura / educació / esports		0
	Salut pública		0
	Serveis socials		2
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania		0
	Altres		0
<b>Total serveis a les persones</b>		<b>2</b>	
<b>Total queixes i actuacions d'ofici</b>			<b>42</b>