

# INFORME 2017

AL PLE MUNICIPAL,  
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA





**El compromís és una acte, no una paraula.**

**Jean Paul Sartre**

Aquest informe de les actuacions de la Institució Defensa de la Ciutadania de Badalona de l'exercici 2017 s'ha acabat de redactar el dia 6 de març de 2018

**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 2017

Bona tarda alcalde, regidors, secretari, interventor, ciutadans,

Com ja és sobradament conegut per vostès, al menys un cop a l'any, el síndic es presenta davant del Plenari per donar compte del que han estat les característiques principals de la feina desenvolupada en el transcurs de l'any anterior.

És molt probable que la presentació que just ara començo els sembli massa diferent de les anteriors, especialment aquells de vostès que duen més anys ostentant l'honor de representar la ciutadania en aquest Plenari.

La raó d'aquest canvi, que ja ha estat comentada en diverses presentacions durant els darrers anys, es deu bàsicament a les circumstàncies socials que vivim des de fa massa anys. Em refereixo a una crisi econòmica que ens tenalla i que ha transformat considerablement la nostra societat.

La majoria dels casos que ens arriben tenen una relació directa amb el que podem anomenar pobresa, encara que la paraula ens resulti incòmoda i fins i tot desagradable.

Si finalment acceptem el terme, de res no ens servirà refugiar-nos en conceptes de tipus estadístic i dir-nos amb una certa esperança, del tot infructuosa, que des del punt de vista numèric són pocs els casos de pobresa a la nostra ciutat.

Ho dic així perquè darrere d'aquesta trista realitat social sempre hi ha patiment, dolor, misèria, desesperança. Per tant, bo i sabent com de difícil, si no impossible, resultarà per a qualsevol administració cercar solucions definitives, l'objectiu hauria de ser sempre el de pobresa zero, perquè, segons les últimes dades oficials publicades, el risc de caure en la pobresa està pujant de manera alarmant.

Situats en el camp de les grans desigualtats que acompanyen la desconsoladora pobresa, si ens continuem emmirallant en el que volem creure més que en la dura realitat, es cometrà un error doble. El primer perquè, certament, n'hi ha, de pobresa, i el segon, perquè aquest fenomen social cal analitzar-lo des de l'òptica qualitativa i no pas des de l'anàlisi quantitativa.

Quan una persona o una família es veu obligada a recórrer als serveis socials (per cert, ens hem de felicitar pel fet de tenir-ne), quan aquesta persona, dic, es veu obligada a donar aquest pas per tal de demanar l'ajut que li permeti cobrir les seves necessitats més bàsiques, es pot afirmar, sens dubte, que aquesta persona està patint i molt.

Si té sort (vull confiar que en molts casos és així), evitarà la caiguda imparable del que podem anomenar tren social (tal com ja l'hem definit en altres ocasions), perquè la xarxa del sistema dels serveis socials haurà evitat aquesta caiguda fatal. I la persona, encara que amb dificultats, podrà continuar vivint en aquests vagons del



tren social. Tot i perdent la plaça que ocupava anteriorment, podrà passar a un vagó posterior que li permetrà continuar viatjant.

Vull fer servir, de nou, aquesta metàfora del tren social per il·lustrar la que serà la nostra posició inicial en aquest viatge anomenat vida.

Segons quina sigui la posició social de la família a què hem anat a parar en el moment de néixer, ens veurem en un vagó prou confortable, disposarem de bons seients, temperatura adequada per a cada moment de l'any i diversos serveis que ens permetran gaudir d'una bona sensació de confort i seguretat.

Tanmateix, en aquest tren llarg i especial també podem trobar vagons en què no hi ha res de tot això; ni tan sols les finestres s'ajusten, fet que fa que per les esclotxes, en dies de tempesta, hi entrin el vent i l'aigua.

Els passatgers d'aquests vagons acostumen a ser els protagonistes de moltes de les nostres intervencions perquè són ells els qui més pateixen els efectes de la precarietat i en molts casos, també, les situacions extremes com són els desnonaments.

Viure un desnonament pot ser comparable a viure un accident greu, com un descarrilament del tren en què viatgem. Conseqüentment, pot representar un gran en-surt, però, ens en podem sortir i reprendre la marxa; però si no es té sort, podem caure fora de les vies, fora del sistema. El que és pràcticament segur és que aquesta persona tindrà una ferida emocional que, depenent de la magnitud, trigarà molt de temps a cicatritzar

Que passarà, llavors, si la resposta de l'Administració -per diverses raons- triga massa temps a arribar? Què farà i com se sentirà aquesta persona si sent que el propi sistema l'amenaça de quedar-se sense els recursos mínims? Com se sentirà la que potser encara no han desnonat del lloc on viu, però sí que se l'ha amenaçada que li tallaran els subministraments energètics bàsics com ara la llum, l'aigua i el gas?

Com que les coses gairebé sempre es poden complicar, imaginem que aquesta és una família que, com moltes, tenen fills menors d'edat que veuen i viuen el drama viscut pels seus pares, a porta tancada. Davant de la situació general, aquesta experiència viscuda pels menors passa a un segon terme, però de cap de les maneres es pot considerar una qüestió de caràcter menor.

És sabut que les experiències doloroses viscudes durant els primers anys de la vida poden perdurar al llarg dels anys i arribar a conformar les diverses maneres de pensar i actuar en la futura vida adulta.

Així, doncs, i per aquests preocupants efectes sobradament coneguts pels treballadors socials, aquest síndic considera absolutament necessari que l'Administració, també la local, se situï en un pla operatiu de caràcter proactiu per evitar tots aquells desperfectes socials, sabent que si l'actuació es fa just a l'inici dels conflictes, es pot evitar que evolucionin de la manera en què ho solen fer.

Les complicacions derivades de l'atur han afectat moltes persones, de manera que



aquestes no poden fer front als pagaments del lloguer o de la hipoteca que van signar quan res no indicava que es podia arribar a la situació actual.

En aquestes circumstàncies, ben segur, es genera la por de perdre la protecció que els dona casa seva, i això farà que aquestes persones es vegin amb la necessitat de prioritzar el pagament de les quotes mensuals en detriment de necessitats tan bàsiques com és menjar de manera sana i equilibrada.

Això ho coneixen prou bé molts ensenyants de la nostra ciutat, que veuen que alguns alumnes del seu centre arriben a l'escola, molts matins, amb l'estómac buit.

Si aquests alumnes gaudeixen d'una beca de menjador podran compensar la manca a l'hora de dinar. Però si han passat a secundària, la sort de tenir un àpat equilibrat, al menys un cop al dia, pot veure's bastant reduïda.

Una de les raons per les quals hem arribat a aquesta complicada situació és el model econòmic dels últims anys que va centrar-se en la construcció i en l'especulació.

Aquesta ha estat la causa dels increments en el preu de compra d'un habitatge, increment que s'ha disparat fins a un 300% en l'última dècada.

La realitat va superar amb escreix el que es podia esperar i considerar socialment acceptable.

Els serveis socials, malgrat no tenir competències específiques en matèria d'habitatge, han de fer front a les demandes d'una considerable quantitat de famílies que es veuen greument afectades per aquest assumpte en no disposar dels recursos suficients.

Cal considerar doncs, d'acord amb molts experts econòmics, que ha estat un fracàs de la insuficient, quan no nul·la, política pública d'habitatge.

El nostre municipi no n'ha estat una excepció, atesa la situació econòmica de les administracions locals en general. Si hi sumem la necessitat d'assumir accions que impliquen grans despeses, podem trobar-nos que no s'han cercat prou accions encaminades a desenvolupar polítiques d'habitatge social, mentre que s'han prioritzat, durant anys, aspectes lucratiu del sector immobiliari.

D'altra banda, en els casos de l'execució d'un llançament, pot donar-se un fet força complicat, atès que el protocol estipula que els serveis socials han d'estar presents en el moment en què es produeixen els desnonaments. Això fa que el paper que se'ls atribueix –segons consideren molts d'aquests professionals– sigui contrari a l'ètica professional, ja que incompleix el dret bàsic de la dignitat de la persona i no existeix la garantia de recursos públics adients per restablir el dret a l'habitatge de les persones afectades.

Per tant, es podria arribar a qüestionar la conveniència de la intervenció d'aquests treballadors en els desnonaments, en poder-se considerar contrària a les funcions atribuïdes per la Llei de serveis socials.

Un efecte peculiar dels desnonaments el trobem en el patiment, de manera silenciosa i oculta, que tenen aquelles persones que viuen, en règim sotsarrendatari,



en una habitació per la qual paguen força diners, però que no disposen de cap document que els empari en el cas que la persona titular d'aquell immoble es vegi obligada a abandonar-lo per ordre judicial.

En aquesta delicada modalitat d'acord, les disposicions de la LAU no estan regulades, de manera que aquelles persones ni tan sols poden recórrer a la taula d'emergència habitacional.

Si bé aquest assumpte, de moment, no és gaire destacable a la nostra ciutat, la proximitat amb Barcelona, on sí s'ha generat aquest fenomen de manera clara, ens hauria de fer preveure aquest problema i poder-lo estudiar amb cura per tal de procurar-ne reduir els efectes desastrosos que comporta.

Tal vegada aquests canvis hauran de produir-se per vies més generals que les estrictament municipals. Una d'aquestes modificacions podria ser estudiar la manera de canviar la protecció excessiva i desproporcionada als grans tenidors, més que no pas a les persones. I des dels municipis, caldria continuar insistint a negociar amb els propietaris d'aquests recursos immobiliaris.

En un altre ordre de coses, vull comentar que entre els aspectes que cal millorar hi ha una qüestió d'importància cabdal (de nou la tornem a reclamar!) que és la de respondre els requeriments que presenten els ciutadans (també en massa ocasions a les demandes plantejades per la mateixa Defensa de la Ciutadania) i fer-ho dins del termini i en la forma escaient.

No podem dilatar els processos que poden ser la raó per la qual augmenta la situació d'incertesa i desprotecció de les persones que s'adrecen a l'Ajuntament.

Per tal d'apaivagar-ho, la Defensa de la Ciutadania recomana, un altre cop, que les respostes siguin el més clares possible, per descomptat ben argumentades i molt especialment comprensibles, ja que s'adrecen a una ciutadania que no està obligada a tenir coneixements jurídics, però que han d'entendre el que se'ls està notificant.

També caldria procurar la millora d'algunes circumstàncies que, per la seva particularitat, poden abocar a conflictes entre parts privades, quan aquestes parts reclamen -cadascuna des del seu vessant- drets emparats per la llei.

Estic referint-me al dret al treball, indiscutible, i al dret al descans, òbviament també reconegut per la llei.

No m'estic referint només a la coneguda situació que poden generar les presumibles molèsties causades per les terrasses de bars en horari nocturn i en períodes estivals. Faig referència a la molt complicada, i en ocasions no solucionable, situació que es genera quan aquests dos drets, de treball i descans, coincideixen geogràficament en una estreta franja que separa o limita una zona classificada com a industrial i una zona d'habitatge residencial.

En aquestes zones entren en conflicte dos drets contraposats com poden ser el dret a treballar -amb normalitat- en horaris nocturns i el dret al descans nocturn -amb garanties-, pel que fa al soroll i les vibracions.



Per a aquestes especials zones frontera, tal vegada caldria estudiar els permisos d'ubicació d'acord amb l'activitat que s'hi desenvolupa, així com altres mesures de caràcter preventiu que permetessin reduir aquests conflictes.

Cal recordar que, de manera clara i compromesa, la nostra ciutat va manifestar els seu desig i compromís de treballar i buscar solucions per a aquelles persones que, per múltiples raons, han resultat ser les menys afavorides de la nostra societat.

En aquest desafortunat sector de la nostra ciutat, trobem un grup de persones, cada cop més nombrós, que viu al carrer.

Els motius poden ser, com he dit, variats, alguns atribuïbles a la crisi econòmica que els va fer caure del fràgil lloc que totes les persones ocupem en l'anomenada estructura social.

El cas és que gairebé totes aquestes persones, la majoria sense família de suport, es deterioren físicament i psíquica amb molta facilitat en veure i sentir com la vida els ha donat l'esquena, ja que no poden disposar de les mínimes condicions de salubritat i seguretat.

Moltes d'aquests persones, conforme passa el temps, van perdent les possibilitats de resoldre la seva vida perquè se senten ignorats, si no rebutjats, i fins i tot amenaçats, per alguns individus, en creure's, aquests últims, amb dret a odiar i maltractar.

D'una manera o d'una altra, tots nosaltres vivim aquesta realitat amb una distància prudencial que ens permet creure que estem a recer i segurs de no haver-nos de veure mai en aquella lamentable situació.

Finalment, tot i sabent que pot resultar molt complicat trobar solucions a aquests problemes, considero necessari que vostès facin un gran esforç, inclús transcendent, si cal, les seves legítimes diferències ideològiques per tal de cercar solucions de caràcter transversal als problemes derivats d'aquesta duríssima realitat social anomenada pobresa. Recordem la frase de Jean Paul Sartre: «El compromís és un acte, no una paraula».

Tal vegada, amb solucions de caràcter transversal, s'aconseguirà que les persones i famílies afectades puguin recuperar l'esperança i la confiança en elles mateixes i en la societat de la qual formen part.

Així mateix vull afegir que la solució a aquests greus i complicats problemes ha de passar per una renovació de compromisos, fer-los més valents i sincers, si cal, i mirar de sortir dels límits coneguts per tal d'ampliar-ne les possibilitats d'èxit.

Com a última cosa, i per acabar, tal com he tingut l'oportunitat de fer en altres ocasions, vull expressar el meu agraïment a la senyora Dolors Sabater i a les regidores i regidors dels seu equip de treball i govern, pel respecte manifestat i demostrat des del minut 1 del seu mandat envers la Defensa de la Ciutadania.

Moltes gràcies.

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	185
Telèfon	32
Correu electrònic	31
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	6
<b>Total</b>	<b>254</b>

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Home	127
Dona	117
Col·lectiu	4
Ofici	6
<b>Total</b>	<b>254</b>





## Dades Informe 2017

Actuacions				
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament		140
		<b>Total consultes</b>		<b>140</b>
Derivades	Defensor del Pueblo			0
	Síndic de Greuges de Catalunya			24
	Altres defensors			2
	Altres derivacions			38
	<b>Total derivades</b>			<b>64</b>
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa		0
		Estimades amb recomanació	Acceptada	16
			Acceptada parcialment	6
			No acceptada	3
			Pendent de resposta	0
	Desestimades		0	
	Arxivades per desistiment		4	
	En tràmit		15	
	No admeses		0	
	<b>Total queixes</b>			<b>44</b>
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada		2
		Acceptada parcialment		2
		No acceptada		1
		Pendent de resposta		1
		Arxivades sense recomanació		0
		En tràmit		0
<b>Total actuacions d'ofici</b>			<b>6</b>	
<b>Total actuacions</b>				<b>254</b>

Queixes i actuacions d'ofici				
Administració general	Impostos			0
	Sancions			9
	Responsabilitat patrimonial			1
	Altres			11
	<b>Total administració general</b>			<b>21</b>
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat			3
	Medi ambient / soroll			0
	Obres / disciplina urbanística			3
	Llicències activitats			0
	Seguretat ciutadana			0
	Habitatge			2
	Manteniment i mobilitat via pública			7
	Altres			0
<b>Total territori</b>			<b>15</b>	
Serveis a les persones	Consum			0
	Cultura / educació / esports			1
	Salut pública			1
	Serveis socials			10
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania			1
	Altres			1
<b>Total serveis a les persones</b>			<b>14</b>	
<b>Total queixes i actuacions d'ofici</b>				<b>50</b>