



Balanc de 2015 de la defensora de la ciutadania de Barcelona

LA SÍNDICA DEMANA L'AJUNTAMENT QUE FACILITI L'ENTRADA DE NOUS OPERADORS EN EL MERCAT FUNERARI PER GARANTIR UNA COMPETÈNCIA REAL I REDUIR ELS COSTOS DEL SERVEI

Donat que es tracta d'un servei essencial, Vilà planteja al consistori que estudiï modificar els contractes de concessió dels tanatoris de titularitat pública que hi ha a la ciutat per permetre l'accés a les sales de vetlla a totes les empreses que ho sol·licitin per donar compliment a la Llei de serveis funeraris

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha realitzat al llarg de 2015 un total de 3.274 actuacions, 1.733 consultes i 1.541 queixes

La defensora planteja que en l'Ordenança de convivència no es considerin sancionables les conductes que tenen origen en una problemàtica social i aquelles de les quals siguin autors les persones menors de 14 anys

En l'informe, Vilà és mostra partidària de la regulació dels clubs de cànnabis i demana que es procedeixi de manera urgent a l'aprovació final del Pla especial urbanístic que els afecta

La síndica de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, recomana l'Ajuntament que faciliti l'entrada de nous operadors en el mercat funerari per garantir una competència real i reduir els costos dels serveis. Donat que es tracta d'un servei essencial, Vilà planteja al consistori que estudiï modificar els contractes de concessió dels tanatoris de titularitat pública que hi ha a la ciutat, sempre que no hi hagin motius objectius que justifiquin el contrari, per permetre l'accés a les sales de vetlla de totes les empreses que ho sol·liciten per donar compliment a la Llei de serveis funeraris.

Vilà ha inclòs aquesta recomanació en l'àmbit **d'activitat econòmica** de l'informe anual de 2015 després de rebre, l'any passat, una desena de queixes de ciutadans i ciutadanes que exposaven la seva disconformitat pels elevats preus, que en alguns casos qualificaven d'abusius, i manca de transparència i informació en les tarifes i els serveis contractats.

Segons la síndica, que ha emès una resolució concreta sobre aquesta qüestió, l'Ajuntament de Barcelona no utilitza tots els instruments i mecanismes que té a l'abast per promoure la competència en la prestació de serveis funeraris, així com per vetllar per la defensa dels usuaris d'aquests serveis i per la transparència de l'actuació de les empreses autoritzades. La defensora considera que l'Ajuntament té marge d'intervenció en tant que l'activitat funerària és un servei essencial i pot influir en els costos dels serveis funeraris.

En la bateria de recomanacions emeses en la resolució, la defensora demana també al consistori que reforci les inspeccions per a detectar possibles infraccions previstes en la Llei funerària de

Catalunya i revisi i adequi l'Ordenança reguladora del servei funerari de Barcelona i elimini els requisits injustificats que dificulten l'entrada al mercat de noves empreses operadores.

També planteja la necessitat d'implementar mètodes informatius que reforcin la transparència i insistir a les empreses del sector que s'adhereixin a l'arbitratge de consum. La síndica té previst traslladar aquest informe a l'Autoritat Catalana de la Competència pel seu coneixement.

Segons la síndica, i així s'ha pogut constatar en diferents factures presentades per diferents usuaris i usuàries, els costos dels serveis funeraris a Barcelona son elevats, principalment si no es disposa d'una assegurança de decés. El mateix Ajuntament xifra en 5.110 € el cost mitjà a la ciutat i un estudi de l'Organització de Consumidors i Usuaris (OCU) de l'any 2013 apuntava que el preu mig d'un servei funerari a Barcelona podia ser de 6.441 €, situant Barcelona com la ciutat més cara entre els 31 municipis objecte de l'estudi, segons l'OCU. Tot apunta que l'elevat cost és conseqüència de la manca de competència real.

Vilà subratlla que és convenient que s'analitzin quines son les vies per a facilitar l'entrada de nous operadors en el sector funerari de la ciutat. La mesura d'accés als tanatoris, per exemple, a través del lloguer de les sales de vetlles a altres operadors, facilitaria el dret de la ciutadania a triar lliurement l'empresa i produiria efectes positius en la competència incidint en el cost del servei que, de ben segur, s'ajustaria a un preu adequat al servei real que presta.

No és pot exigir disposar d'un tanatori a un operador

La síndica ha analitzat l'Ordenança reguladora dels serveis funeraris a Barcelona, que determina els requisits que han de tenir les empreses per a exercir l'activitat. Ara, la norma exigeix disposar d'una edificació aïllada (un tanatori) amb un mínim de 12 sales de vetlla de 30 m2 cadascuna, zona de serveis per a pràctiques sanitàries autoritzades, armaris frigorífics, magatzem de fèretres, dependències d'atenció al públic, oratoris i local per a vehicles.

Però l'obligatorietat del prestador de serveis de disposar d'un tanatori no és legalment exigible per contravenir les previsions de la normativa europea i la posterior adaptació de la Llei funerària de Catalunya a la regulació europea. Així, la normativa autonòmica va eliminar el requisit de disposar de tanatori i va instar als municipis a adequar les seves ordenances i reglaments.

Aquesta tasca modificadora, però, a Barcelona no s'ha fet i l'Ordenança encara recull l'exigència d'haver de disposar de tanatori i d'altres requisits que suposen barreres injustificades a l'accés d'empreses noves, com l'exigència d'un elevat import en concepte de dipòsit als sol·licitants de la llicència o una experiència professional mínima de 5 anys.

A Barcelona, a més, es dona la circumstància que hi ha dos tanatoris de titularitat pública: el tanatori de Les Corts i el tanatori de Collserola. I ambdós tenen un contracte de concessió amb Serveis Funeraris de Barcelona SA, vigent fins l'any 2048.

Segons la síndica, i davant els obstacles a la llibertat de competència en el sector funerari, creu que el Govern municipal ha d'estudiar la possibilitat de modificar els contractes de concessió dels tanatoris de titularitat pública, sempre que no hi hagin motius objectius que justifiquin el contrari, per tal de facilitar l'accés a tots els prestadors de serveis funeraris que ho sol·liciten per donar compliment a la Llei de serveis funeraris. La síndica entén que la mesura generaria efectes positius en la competència. Si aquesta opció no es fa, es pot estudiar la possibilitat de construir un nou tanatori i obrir-lo a tots els prestadors del servei.

L'activitat funerària és un servei essencial, la qual cosa dona un marge d'intervenció al consistori. La tutela i defensa de l'interès general justifiquen que les autoritzacions del servei que es donin estiguin sotmeses a determinades condicions, ja que l'Administració conserva poders al llarg de l'exercici de l'activitat i, per tant, va més enllà de l'autorització inicial.

Queixes subscrietes per 5.218 persones

Al llarg de 2015, la síndica ha realitzat 3.274 actuacions. Del total, 1.733 han estat consultes i 1.541 han estat queixes. De les 1.541 queixes, en 1.014 s'ha fet un assessorament tècnic i/o jurídic i 496 han acabat o acabaran en un informe de la defensora. Les reclamacions les subscriuen 5.218 persones.

Les 1.541 queixes són les que s'han classificat per matèries: **transport públic i circulació** (248), **medi ambient** (133), **serveis socials** (128), **llibertat cívica i seguretat ciutadana** (100), **habitatge i dignitat** (95), **urbanisme i ciutat** (90), **activitat econòmica** (68), **hisenda municipal** (67), **accessibilitat i mobilitat personal** (56), **educació, cultura i esport** (55), **procediments administratius** (52), **ús i manteniment de l'espai públic** (50), **atenció al públic i participació ciutadana** (45), **salut** (30), **funció pública** (30) i **ciutadania veïnatge i immigració** (17). Altres 277 reclamacions s'han derivat a altres organismes.

Segons el districte de residència del ciutadà o ciutadana, l'Eixample (256), Ciutat Vella (208) i Sants-Montjuïc (154) són les zones de la ciutat de les quals s'han rebut més denúncies. Tot seguit es situen Horta-Guinardó (136), Sant Martí (124) i Sant Andreu (122), Nou Barris (96) i Gràcia (89). Els districtes d'on s'han rebut menys reclamacions han estat Sarrià-Sant Gervasi (59) i Les Corts (51). També s'han supervisat 246 reclamacions de veïns i veïnes d'altres poblacions, principalment de l'àrea metropolitana, que han tingut problemes amb l'Ajuntament.

L'Ordenança de convivència estigmatitza els més vulnerables

Un any més, la síndica ha supervisat queixes relacionades amb l'Ordenança de convivència en l'àmbit de **seguretat ciutadana i llibertat cívica**. De fet, ja fa anys que Vilà adverteix que aquesta Ordenança no és la millor eina per combatre o corregir determinades conductes que tenen a veure amb situacions de precarietat social o econòmica. Moltes de les sancions econòmiques són desorbitades i resulten ineficaces pels fins que es persegueixen.

Segons la síndica, es tracta d'un text que estigmatitza i qualifica d'incívics a col·lectius amb greus problemes socials i penalitza sectors dèbils i vulnerables. Vilà opina que per fer front a les problemàtiques de marginalitat social s'ha d'apostar per polítiques preventives i assistencials i no per les coercitives de foment de la seguretat.

De les dades analitzades facilitades per l'Ajuntament, durant els tres últims anys no s'aprecia una disminució de les sancions de civisme imposades, per la qual cosa es pot considerar que no ha estat un element dissuasiu. D'altra banda, a nivell recaptatori, la síndica ha pogut comprovar que el nombre de sancions cobrades ha estat mínim, la qual cosa demostra la inviabilitat de la multa per reconduir conductes no desitjables.

L'Ordenança de convivència té una naturalesa transversal i la majoria de les conductes que s'hi recriminen poden tenir acollida en altres instruments normatius. Per aquest motiu, la síndica planteja si cal mantenir-la o bé seria millor dispersar les conductes en altres normes jurídiques vigents.

En qualsevol cas, Vilà valora positivament la intenció del Govern municipal de revisar la norma i subratlla que s'ha de modificar en el seu protocol d'aplicació i en el seu text per ser més equitativa, eficaç i garantista.

La síndica ha inclòs diferents recomanacions sobre aquesta qüestió en l'informe, entre les quals destaquen: l'exclusió de la tipificació infractora les conductes que tenen origen en una problemàtica social, l'exclusió de la responsabilitat infractora en els menors de 14 anys (sens perjudici de la responsabilitat civil de pares o tutors) i l'aplicació sistemàtica i preferent de mesures educatives i treball en benefici de la comunitat en totes les infraccions relacionades amb el civisme.

Habitatge, preus impossibles per a milers de persones

La síndica valora positivament algunes de les iniciatives preses els darrers mesos per l'Ajuntament en matèria d'**habitatge**, com l'increment dels ajuts per evitar els desnonaments de lloguer (tal com havia recomanat Vilà), la cessió de 200 pisos per part de la SAREB a la ciutat de Barcelona i continuar aplicant el programa de mobilització d'habitatges buits, amb la imposició de les primeres multes coercitives a bancs que fa més de dos anys que tenen pisos buits a la ciutat.

Però, tot i les mesures endegades, la síndica creu que l'accés a l'habitatge continua sent el principal problema de la ciutat perquè el mercat de lloguer lliure i compravenda ofereix preus impossibles per a milers de treballadors i treballadores i pensionistes. Vilà opina que fa falta una política d'habitatge públic que pugui contrarestar la pressió especulativa residencial i d'ús turístic.

En aquest sentit, la defensora ha recomanat l'Ajuntament planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge i amb la Generalitat, la creació d'habitatges públics en règim de lloguer fins a arribar al 15% del total de la ciutat en el termini de 20 anys, des de l'entrada en vigor de la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge, és a dir l'any 2027.

També creu que el nou Pla de l'habitatge de la ciutat per al període 2016-2026 ha de servir per millorar la política d'habitatge dirigida als col·lectius més vulnerables i això significa que els pressupostos municipals han de ser conseqüents amb les prioritats de la ciutadania. El 66,7% de les unitats de convivència inscrites al Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial de Barcelona, 18.838, cobren menys de 15.000 euros l'any. El total d'unitats de convivència inscrites, el passat 31 de desembre de 2015, eren 28.238, que representen 53.889 persones.

Altres recomanacions sobre habitatge són impulsar i dotar de pressupost suficient les actuacions preventives iniciades per evitar la pèrdua de l'habitatge de les famílies amb dificultats per seguir pagant el lloguer i nodrir suficientment el fons d'habitatges de lloguer social perquè es puguin adjudicar habitatges a totes les persones que en tenen necessitat.

Serveis socials, adaptar-se a les noves situacions

Entre les problemàtiques més habituals detectades en l'àmbit de **serveis socials** hi figura el temps d'espera per a rebre atenció social per primera vegada. Sovint es demora algunes setmanes i, en ocasions, un o dos mesos. Segons la síndica, és un període de temps excessiu per poder atendre a persones o famílies amb problemes socials.

També sembla excessiu el període d'espera entre visites en els casos de tractament social, un aspecte que dificulta l'acompanyament que han de realitzar els professionals dels serveis socials davant els problemes més complexos.

Els serveis socials compten amb bons professionals, però degut a la pressió assistencial no poden desenvolupar bona part de la tasca que els és pròpia. La síndica ha recomanat que es formi adequadament els professionals i se'ls doti del temps necessari per a l'atenció i de la flexibilitat que cal perquè puguin atendre els casos més complexos.

La síndica considera també que els serveis socials s'han d'adaptar a les noves situacions, fruit de la crisi econòmica i de l'envelliment de la població, que han donat lloc a nous perfils d'usuaris i a un increment de la demanda de la Llei de la dependència.

Els ajuts econòmics que es poden facilitar de forma puntual per part dels serveis socials també han generat queixes. La manca d'una regulació possibilita que en la praxi diària, els ajuts es puguin tramitar i gestionar de forma discrecional. Al respecte, la síndica ha recomanat que s'estableixin unes bases de referència per regular els ajuts econòmics puntuals i garantir d'aquesta manera la màxima objectivitat i un tracte equitatiu.

La síndica ha supervisat també reclamacions sobre el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). Les denúncies són per l'incompliment dels horaris, del contingut del servei i per manca de resposta. Des de la Sindicatura, es considera essencial que es pugui fer un estudi de la demanda potencial en atenció domiciliària i que s'incorpori també l'atenció a les famílies en risc.

Finalment, en l'àmbit de serveis socials, la síndica ha recomanat que cal complementar la xarxa de serveis socials d'atenció especialitzada, tal com preveu la Carta Municipal de Barcelona, de caràcter individual, comunitari, diürn o residencial.

Massa persones sense sostre a Barcelona

A la Sindicatura es veu amb preocupació el nombre de persones sense sostre existents a la ciutat, que lluny de baixar, es manté estable. Segons Vilà, cal esmerçar recursos per solucionar aquest problema, però convé també fer una revisió dels mètodes d'atenció, ja que cada dia que una persona passa al carrer és més difícil la seva reinserció social.

Un altre grup de persones o famílies no pernocta al carrer, però viu situacions de precarietat habitacional, compartint habitatge en condicions de sobreocupació o rellogant habitacions. Aquestes persones han de canviar d'adreça sovint, la qual cosa dificulta l'atenció social i l'elaboració d'un pla de treball.

En l'informe anual, la síndica també fa referència a la necessitat d'anar ampliant les opcions residencials que s'ofereix a les persones o famílies afectades per un desnonament. Normalment, aquestes persones, afectades per una situació d'urgència, són enviades a hostals i/o pensions. Vilà opina que es tracta de llocs que si bé atenen la subsidència material no afavoreixen la normalització personal i familiar.

En l'àmbit social, Vilà destaca també que l'Administració municipal ha de treballar transversalment per incidir en les situacions de desigualtat generades, i promoure actuacions en els camps de l'ensenyament, l'habitatge i l'ocupació.

La síndica considera també clau per al futur de la millora de les condicions de vida de la ciutadania i de la gestió i la prestació de serveis potenciar el treball comunitari i el treball en xarxa i en col·laboració amb entitats del tercer sector com a reforç i complement del servei públic garantit.

I suggereix implementar actuacions extraordinàries per a millorar la situació de desesperança de la població dels barris més desfavorits i evitar l'assetjament per la ciutadania als professionals.

Queixes per actuacions musicals molestes

Les denúncies més habituals sobre **medi ambient** són per immissions odoríferes o per calor, per vibracions provocades per alteracions en les vies del ferrocarril metropolità, per les molèsties ocasionades per la plaga d'insectes que el darrer estiu va afectar els plataners de la ciutat, pels sorolls provocats per l'activitat de distribució de mercaderies i del gas butà, i els incompliments en la instal·lació dels aparells d'aire condicionat i la manca de control municipal, entre altres temes.

En l'informe, però, la síndica posa especial èmfasi en les queixes sobre contaminació acústica per les actuacions musicals amb motiu de revetlles i festes populars que tenen lloc a l'aire lliure. En molts dels casos supervisats de concerts o música a l'aire lliure s'ha constatat l'incompliment sobrat dels valors màxims d'immissió acústica. Sovint aquests incompliments van acompanyats també d'un incompliment en els valors de vibracions.

La síndica recomana que l'Ajuntament sigui curós amb el compliment de les normes de les quals s'ha dotat i demana que s'estableixin criteris realistes i possibles sobre el format i els emplaçaments d'activitats que requereixin una potencia sonora per sobre dels 80 decibels.

Sobre medi ambient, Vilà subratlla també la necessitat d'aplicar polítiques i recursos per disminuir l'emissió de gasos nocius a l'atmosfera i contribuir a la millora de la qualitat de l'aire i a contenir l'efecte hivernacle. Entén que cal anar en aquesta direcció i que, per això, cal coratge i consens per part dels representants polítics i un intens treball de pedagogia i conscienciació de la ciutadania.

Educació, manca de resposta també en casos greus

Entre els motius més habituals de denúncia en l'àmbit **d'educació** hi figura la manca de resposta escrita a les instàncies o peticions presentades per la ciutadania. I la síndica ha trobat particularment greu la manca de resposta escrita per part del Consorci d'Educació de Barcelona a dues famílies que havien sol·licitat al Consorci una "petició de canvi de centre per circumstàncies excepcionals" per situacions que els amoinaven de forma important. Les dues famílies creien que els seus infants podien estar patint assetjament escolar. Durant mesos els menors van romandre a casa sense anar a l'escola.

Davant de casos tant greus, en els quals es pot estar donant un assetjament (no diem que s'hagi donat), és necessari que s'activi el *Protocol de detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals*, aprovat per la Generalitat, per tal de determinar, en primer lloc, la seva existència, i en segon lloc, iniciar les accions que corresponguin. El dubte sobre l'existència o no de l'assetjament no pot comportar manca d'actuació i s'han de garantir en tot moment els drets dels infants.

Un altre tema cabdal en matèria d'educació del qual s'han rebut queixes, tant el 2015 com en anys anteriors, ha estat el de les beques menjadors. I, en el darrer any, se n'han rebut tant de particulars com d'importants entitats del món de l'educació.

L'Ajuntament ha incrementat la partida pressupostària destinada a beques menjador i també vol fer una anàlisi per avaluar si els ajuts previstos són suficients per cobrir totes les necessitats. La síndica encara no ha emès un dictamen, però sí que considera que en l'estudi s'haurà de tenir en

compte totes les famílies en situació de vulnerabilitat que, sabent que ja no compleixen alguns dels requisits, ja no demanen la beca.

Escoles bressol, pitjors nivells de qualitat educativa

Vilà ha rebut també queixes sobre l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona. D'una banda, un grup de treballadors i treballadores han fet arribar a la síndica la seva inquietud perquè en les escoles bressol públiques de la ciutat, i també en els espais familiars, els nivells de qualitat educativa havien anat empitjorant fruit de les retallades i els models de gestió que s'aplicaven.

La lenta resposta per part del consistori no ha permès a la defensora emetre un informe, però és un tema que preocupa molt perquè la Llei diu que l'interès superior de l'infant ha de ser el principi inspirador i el que fonamenti les actuacions públiques.

També s'han tramitat reclamacions sobre el pagament dels preus públics que les famílies han d'assumir per l'assistència dels seus fills i filles a les escoles bressol, així com de les bonificacions que s'ofereixen. El denominador comú de les queixes és la manca de transparència informativa.

La síndica ha recomanat que es garanteixin els mecanismes d'atenció directa als ciutadans i ciutadanes per atendre incidències, així com que s'informi de forma personalitzada dels canvis que es puguin produir durant el curs en matèria de preus o condicions de servei.

Sobre cultura, en particular, la síndica ha rebut poques queixes, però sí que reflexiona que ha de ser un àmbit que s'ha de gestionar al marge d'ideologies polítiques, en tant que l'accés a la cultura és un dret fonamental.

Des de la Sindicatura es considera primordial que l'Ajuntament posi l'èmfasi en l'apropament de la cultura i l'accés de la mateixa a tota la ciutadania i a tots els barris. Vilà recorda al consistori que totes les persones tenen dret a participar en la vida cultural en igualtat de condicions.

Regular els clubs de cànnabis

En **salut pública**, la síndica posa especial èmfasi en la regulació dels clubs de cànnabis a la ciutat. Ara mateix, a Barcelona s'està a l'espera de conèixer quin serà el contingut final del Pla especial urbanístic per a l'ordenació territorial dels clubs i associacions de consumidors de cànnabis i si és manté la moratòria per regular l'activitat.

La síndica, però, és de l'opinió que cal que es procedeixi de manera urgent a l'aprovació final del Pla especial urbanístic com a pas inicial per adequar la ubicació dels clubs i com a punt de partida per regular acuradament el seu funcionament d'acord amb la normativa vigent i en especial segons els criteris orientatius que estableix la resolució del Departament de Salut i la jurisprudència vigent.

Així, en síntesi, la síndica conclou que, tal com diu la Llei Catalana de substàncies que poden generar dependència, cal tenir ben present en la regulació de l'activitat de locals de consum de cànnabis que l'ús de drogues no institucionalitzades, com és el cas del cànnabis, és motiu de gran preocupació social i afecta a la tranquil·litat, la qualitat de vida del veïnat i les perspectives socials.

Top manta, més implicació del Govern central

En l'àmbit de **ciutadania, veïnatge i immigració**, la síndica ha supervisat problemàtiques diverses relacionades amb la tramitació de l'empadronament. En alguns casos, els problemes d'empadronament eren amb menors de famílies vulnerables i la denegació impedia la possibilitat

d'accedir a beques o ajuts. En aquest cas, la síndica considera que la inscripció al Padró és un dret de tot ciutadà i ciutadana, alhora que una obligació. I no pot ser denegat si no és per causes determinades legalment.

En aquest capítol, la síndica aborda també el *top manta*. I, segons Vilà, es tracta d'un fenomen que va més enllà de l'àmbit de ciutat i implica a altres administracions.

L'Ordenança del civisme tipifica com a infracció la venda ambulants no autoritzada, circumstància que la síndica no comparteix perquè afecta a col·lectius socialment vulnerables. De fet, la mateixa Ordenança preveu l'elaboració d'un Pla de reinserció social i laboral per a aquest col·lectiu, però mai s'ha arribat a implementar perquè el perfil majoritari de persones que s'hi dediquen no disposen de permís de treball i residència.

La síndica creu que per abordar la venda ambulants irregular és necessària la intervenció del Govern central en la recerca de fórmules que permetin la regularització d'estrangers, ja que als plans d'ocupació i formació que planteja l'Ajuntament únicament s'hi podran acollir els venedors que tinguin una situació administrativa regular. L'Ajuntament ha constituït una Mesa tècnica transversal per abordar el fenomen, però de moment no hi ha representació del Govern central.

Proposta d'un canvi de normativa en el transport públic

Sobre el **transport públic de viatgers**, les reclamacions més habituals han estat sobre l'ús i renovació de la T-12, especialment sobre les despeses d'emissió, la xarxa ortogonal d'autobusos, la ubicació de les parades i marquesines, el soroll generat pels motors dels autobusos i l'accés dels gossos al metro.

Amb tot, el control del frau en el transport públic continua sent el principal motiu de reclamació. Moltes persones han posat de manifest la seva disconformitat amb la imposició d'una penalització o percepció mínima. La disconformitat sol estar relacionada amb la desestimació de les al·legacions presentades, la manca de garanties i de mecanismes de defensa per part dels viatgers i pel fet que la presentació d'al·legacions impossibilita acollir-se a l'opció de pagament reduït.

La síndica defensa que ha de prevaldre el compliment de la norma i de les condicions d'ús d'un servei, però cal treballar per tal de discernir les situacions involuntàries d'aquelles amb intencionalitat de defraudar, i que la presentació d'al·legacions sigui una finalitat de defensa del ciutadà en si mateixa i no un tràmit per mitjà del qual es dona aparença de defensa dels drets de la ciutadania.

Així, la síndica ha proposat que l'Ajuntament promogui davant de l'Autoritat del Transport Metropolità i la Generalitat una modificació de la norma a l'efecte que els expedients de penalització o percepció mínima permetin diferenciar el frau de les situacions errònies.

Sobre l'ús de la T-12, la ciutadania s'ha queixat per haver de pagar de nou els 35 euros de tramitació i gestió en cas de pèrdua i, especialment, en cas de robatori. I pel fet que durant el temps que es tramita la nova T-12 no disposen de cap títol provisional. Vilà ha instat a revisar els costos de reemissió i que es pugui disposar d'un títol provisional durant el procés de renovació.

Diversos ciutadans i ciutadanes també han fet arribar a la síndica la petició d'ampliació de la T-12 fins als 16 anys, coincidint amb la finalització de l'ensenyament obligatori. A Barcelona, recentment, l'Ajuntament ha decidit ampliar la bonificació total o parcial per a joves residents a la ciutat menors de 16 anys en funció del nivell de renda. La síndica, però, ho troba insuficient, i suggereix a la

representació municipal a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) que insti a modificar la normativa per ampliar la T-12 fins a la majoria d'edat amb caràcter universal.

Gestió poc eficient del turisme

Sobre **ús i manteniment de l'espai públic**, els expedients més significatius han estat vinculats a l'impacte del turisme massiu i sobre l'espai públic entès com un espai comú i ciutadà.

Sobre l'impacte del turisme massiu, Vilà recorda que el passat juliol va tancar una actuació d'ofici que, entre altres conclusions, deia que l'Ajuntament de Barcelona havia fet una gestió poc eficient del turisme. I era per la manca d'eficàcia en determinades regulacions i per la manca d'un model definit de turisme a Barcelona, cosa que havia donat lloc a problemes als quals només s'havia donat resposta a través d'accions pal·liatives.

Les principals recomanacions sobre el turisme massiu són: que es faci una anàlisi detallada i amb profunditat de l'impacte quantitatiu del turisme a la ciutat, que la ciutat es doti d'un Pla de turisme, que es compensi a aquells barris en els quals la pressió turística ha tingut més efectes negatius i que es promogui la participació en aquest àmbit.

La defensora planteja també que s'elabori una regulació estricta dels habitatges d'ús turístic i, finalment, que s'instaurin formules tributàries específiques proporcionades a la rendibilitat econòmica de les activitats turístiques que repercuteixin en l'Ajuntament.

Deteriorament i privatització de l'espai públic

Recentment, la síndica ha elaborat un informe sobre l'ús de l'espai públic, entenent com a tal el que no es destina a la circulació rodada, i ha conclòs que Barcelona pateix un deteriorament del seu espai públic en part degut a un increment de l'ús privatiu. La síndica cita com a primera causa l'increment de terrasses i vetlladors i també l'augment d'activitats lúdiques i d'instal·lacions temporals que es converteixen en fixes, la cada cop major presència de comerços amb mercaderies sobre les voreres i una creixent ocupació de les voreres, un espai reservat als i les vianants, per part de diferents vehicles.

Alguns dels suggeriments inclosos en l'informe són: un control rigorós del compliment, pel que fa a les terrasses i vetlladors, sobretot de les condicions d'ocupació, i harmonitzar l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures. La síndica creu que també calen més lavabos públics i proposa col·locar-los a les instal·lacions de lliure accés del metro.

Manca d'accessibilitat en algunes estacions del metro

Sobre **accessibilitat**, la ciutadania s'ha queixat de la manca d'accessibilitat en determinades estacions del metro, circumstància que la síndica analitzarà, juntament amb altres problemes plantejats, en una actuació d'ofici sobre la implementació de la llei d'accessibilitat a la ciutat.

A l'informe, la síndica es refereix a l'ús fraudulent de les targetes d'aparcament per a persones de mobilitat reduïda, una situació sobre la que s'ha continuat rebent queixes perquè moltes persones són sancionades, tot i assegurar que la seva targeta és autèntica.

Vilà ha pogut comprovar que a les targetes més antigues costa diferenciar si es tracta de l'original o d'una còpia. Amb les noves, això ja no es dona perquè les targetes incorporen un holograma que no es pot copiar. La defensora creu que si totes les targetes en circulació es renovessin d'ofici es podria solucionar de cop aquesta problemàtica.

Una altra modalitat de targeta d'aparcament que genera discrepàncies és la de la modalitat de no conductor. El problema el causa la manca de concreció de diferents normatives, fet que ha donat lloc a denúncies per part de la Guàrdia Urbana.

Per solucionar aquest aspecte, Vilà ha recomanat regular adequadament en l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles l'ús fraudulent de la targeta d'estacionament per a discapacitat.

Altres recomanacions que la síndica ha inclòs en aquest àmbit han estat elaborar un nou Pla d'accessibilitat amb una participació ampla i regular l'ús d'*scoters* per discapacitat al transport públic. Algunes persones amb mobilitat reduïda s'han queixat que no poden accedir al transport públic amb els anomenats *scooters* per discapacitat, ara mateix en situació de buit normatiu, la qual cosa fa que la decisió la prengui, discrecionalment, el conductor.

Avaluar l'eficàcia de les normes reguladores de participació

En l'àmbit de **atenció, comunicació i participació**, un dels aspectes que més denuncia la ciutadania és la manca de resposta a les instàncies presentades i que, en cas de resposta, aquesta no sempre inclou una informació clara. En moltes ocasions s'ha pogut comprovar que s'ha degut a la manca de coordinació entre diferents departaments municipals o districtes. La síndica vol que hi hagi un seguiment de les respostes que es donen a la ciutadania i que en totes elles la informació sigui fidedigna i ajustada a la realitat.

Una altra qüestió que ha generat reclamacions ha estat el cost del 010, situació sobre la qual la síndica ha dit que la ciutadania no hauria de pagar cap sobrecost i ha recomanat corregir-ho per tal que el servei sigui universal i no discriminatori.

Concretament de participació, les queixes exposen que en projectes urbanístics de gran envergadura no sempre s'ha portat a terme un procés participatiu o s'ha atribuït com a tal un seguit de reunions i altres actuacions que no reuneixen els requisits per ser catalogades de processos participatius.

Vilà creu que cal avaluar l'eficàcia de les Normes reguladores (2002) i el Pla director municipal de participació ciutadana (2015), i planteja que potser cal actualitzar ambdós documents amb una àmplia base de consens.

En l'àmbit de la **funció pública i el treball a l'Administració**, algunes de les queixes supervisades han estat relatives a la manca de transparència i concreció sobre els criteris de puntuació continguts a les bases que regulen processos de selecció de personal.

La síndica també ha supervisat casos de presumpte assetjament laboral en el lloc de treball. Algunes de les situacions plantejades es donen entre treballadors/es i els seus superiors jeràrquics. En altres casos, el conflicte és entre persones de la mateixa categoria laboral.

La major part dels casos estan pendents de resoldre, però, amb caràcter general, la síndica creu que cal la implementació d'eines innovadores que assegurin un bon clima de treball, com l'elaboració de codis de bones pràctiques entre el personal municipal o la realització d'enquestes de clima laboral.

Actuar contra les infraccions urbanístiques

Entre la tipologia de queixes habituals **d'urbanisme i ciutat** hi figuren les exposades per persones crítiques amb planejaments urbanístics perquè quan han tingut coneixement de la seva existència ja estaven aprovats i no han pogut expressar els seus dubtes o fer les seves al·legacions. Altres

denúncies estan relacionades amb la manca de diligència en la tramitació dels expedients de legalitat urbanística o amb el mal estat de conservació de les finques i els habitatges.

En aquest àmbit, la síndica ha aconsellat l'Ajuntament impulsar mecanismes d'informació, transparència i de participació als veïns i veïnes que directa o indirectament es poden veure afectats pels projectes urbanístics.

Vilà ha recomanat també actuar d'ofici i amb diligència sobre les infraccions urbanístiques, especialment les visibles des de l'espai públic, per protegir els interessos legítims del veïnat i la legalitat urbanística i potenciar més les mesures de foment i rehabilitació.