

# INFORME DE TORELLÓ 2011

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>1. Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Actuacions sobre l’Ajuntament de Torelló iniciades durant el 2011 .....</b>	<b>7</b>
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l’Ajuntament de Torelló .....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l’Ajuntament de Torelló amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars.....	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l’Ajuntament de Torelló durant els darrers set anys.....	8
2.4. Temps emprat per l’Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011 .....	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l’Ajuntament de Torelló .....	8
<b>3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Torelló .....</b>	<b>9</b>
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents de Torelló .....	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Torelló durant els darrers set anys ....	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Torelló .....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades .....	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Torelló segons la matèria .....	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Torelló i de la resta de la comarca .....	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Torelló en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars .....	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	14
<b>4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2011 amb referència a Torelló .....</b>	<b>15</b>



## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el segon informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Torelló, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 25 de febrer del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut un total de 5 queixes amb referència a l'Ajuntament de Torelló, i totes provenen de persones que resideixen al mateix municipi.

Pel que fa als temes plantejats, les queixes més nombroses han fet referència a qüestions d'ordenació de medi ambient (3). Les altres queixes han tractat sobre temes d'administració pública i sobre urbanisme i habitatge, respectivament. Aquesta xifra és força més baixa que la de l'any 2010, en què es van rebre 18 queixes.

Sobre l'evolució del nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Torelló durant els darrers set anys, es pot observar clarament que la signatura del conveni (25 de febrer de 2010) va suposar un punt d'inflexió i un augment considerable del nombre de queixes respecte als anys anteriors. Tanmateix, durant el 2011, aquesta xifra s'ha estabilitzat, de manera que el nombre de queixes ha tornat a ser molt similar al que hi havia abans de la signatura del conveni de visió singular de supervisió.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Torelló presenta una mitjana de 94,9 dies; el Síndic de Greuges, 66,7 dies, i la persona interessada, 13,4 dies. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Torelló presenta una mitjana de terminis de resposta sensiblement superior (93,25 dies de mitjana).

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant el 2011 s'han finalitzat 6 actuacions, totes iniciades abans del 2011, i 8 continuen en tramitació. Les 5 queixes iniciades durant aquest exercici encara estan en tramitació.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Torelló, independentment de l'administració a la qual faci referència la queixa, s'han rebut 63 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 46 consultes i 17 queixes. Si es compara amb l'exercici anterior, les sol·licituds d'intervenció del Síndic s'han reduït (99 actuacions el 2010, 64 consultes i 35 queixes).

La majoria de queixes rebudes s'han presentat de manera individual, tot i que dues queixes s'han presentat de manera col·lectiva. La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (8 queixes) i, per a les consultes, la més comuna ha estat la telefònica (21), seguida del correu electrònic (8).

Pel que fa a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració autonòmica, amb un total d'11 queixes, sobretot amb referència al Departament de Territori i Sostenibilitat (6 queixes). També s'ha rebut una queixa referida al Consell de Col·legis de Procuradors dels Tribunals de Catalunya, que s'inclou en la categoria d'administració institucional.

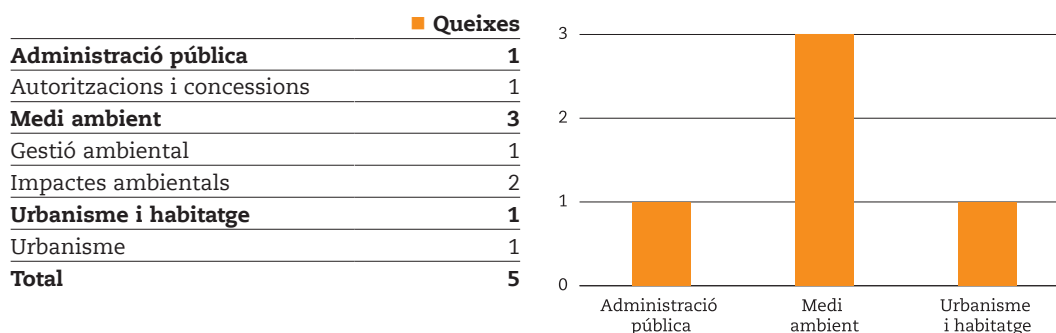
Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2011, la majoria s'ha concentrat en temes d'urbanisme i habitatge (7); quant a les consultes, la gran majoria fa referència a qüestions de consum (23), seguides per temes d'administració pública (5).

Les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Torelló són superiors a les d'altres municipis amb característiques poblacionals similars, fins i tot si es compara amb altres municipis amb qui el Síndic també té un conveni de supervisió singular, com ara Cubelles o Canet de Mar.

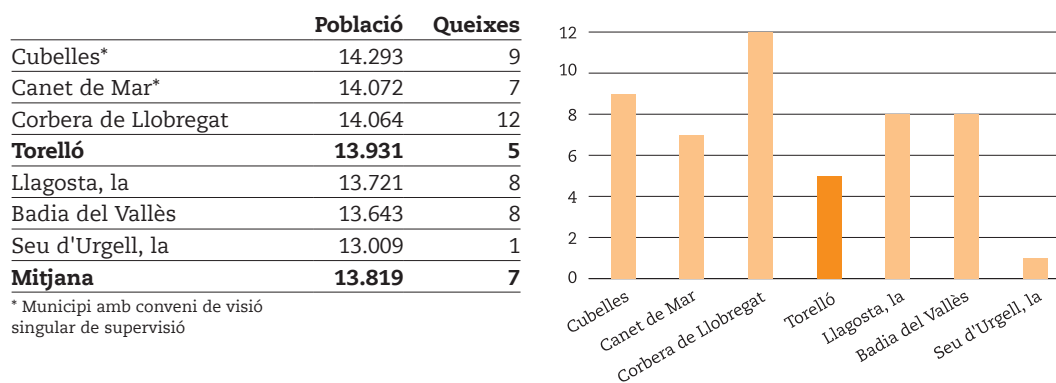
Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació d'aquestes actuacions, es pot observar que del total de 16 queixes presentades, se n'han finalitzat 6 i en queden 10 per resoldre.

## 2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ INICIADES DURANT EL 2011

### 2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Torelló



### 2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Torelló amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

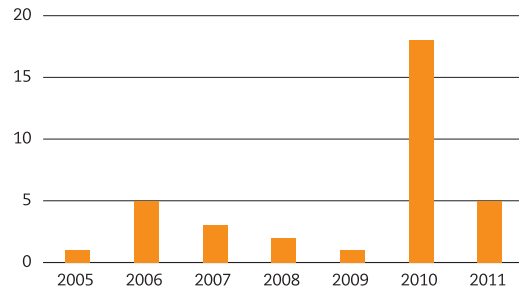


\* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió

	Queixes
Ajuntament de Torelló	5
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Torelló	7
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Torelló	7

### 2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Torelló durant els darrers set anys

	■ Queixes
2005	1
2006	5
2007	3
2008	2
2009	1
2010	18
2011	5

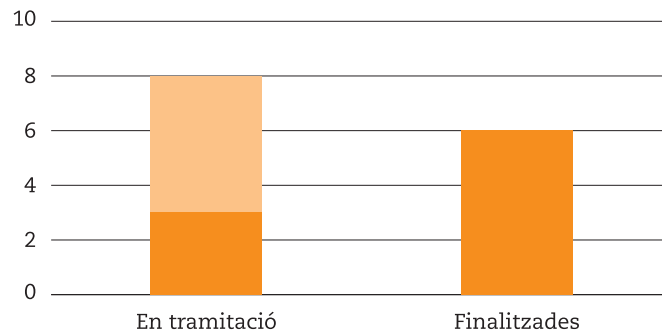


### 2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	66,75
Ajuntament de Torelló	94,94
Persona interessada	13,42

### 2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Torelló

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	3	6	9	64,29%
■ Queixes iniciades 2011	5	0	5	35,71%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

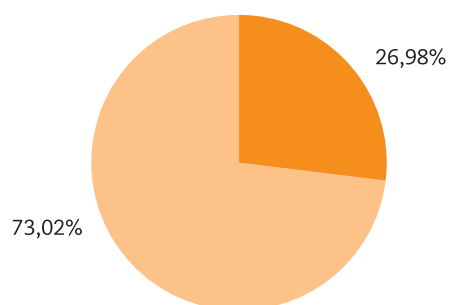




### 3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A TORELLÓ

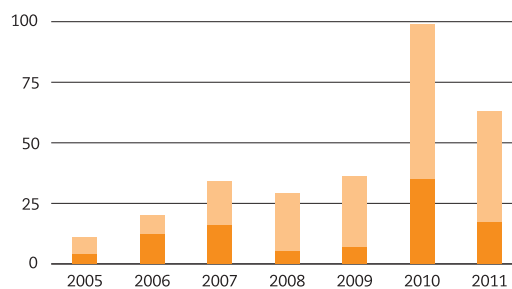
#### 3.1. Queixes i consultes iniciades per residents de Torelló

	Actuacions	%
■ Queixa	17	26,98%
■ Consulta	46	73,02%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



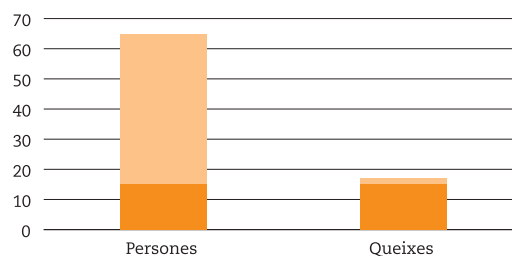
#### 3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Torelló durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	4	7	11
2006	12	8	20
2007	16	18	34
2008	5	24	29
2009	7	29	36
2010	35	64	99
2011	17	46	63



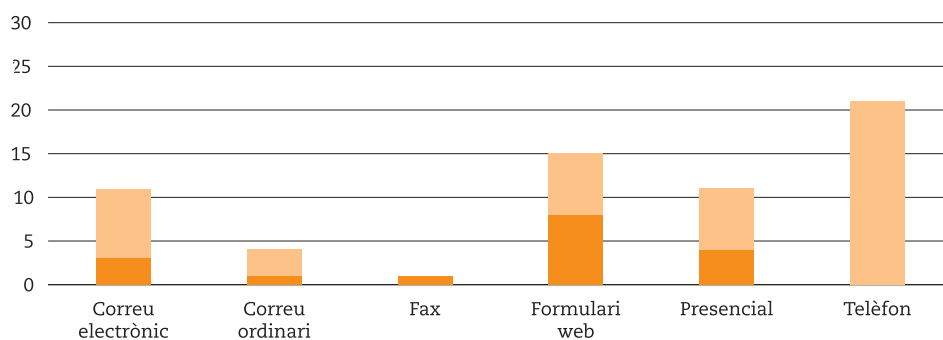
#### 3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Torelló

	Persones	Queixes
■ Individuals	15	15
■ Col·lectives	50	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>17</b>



### 3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

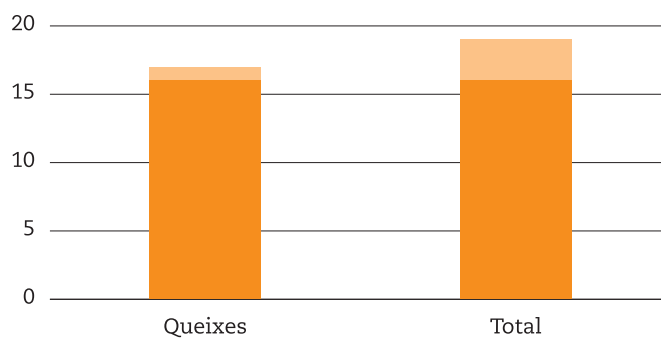
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu electrònic	3	8	11
Correu ordinari	1	3	4
Fax	1	0	1
Formulari web	8	7	15
Presencial	4	7	11
Telèfon	0	21	21
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>63</b>



### 3.5. Administració afectada en les queixes presentades

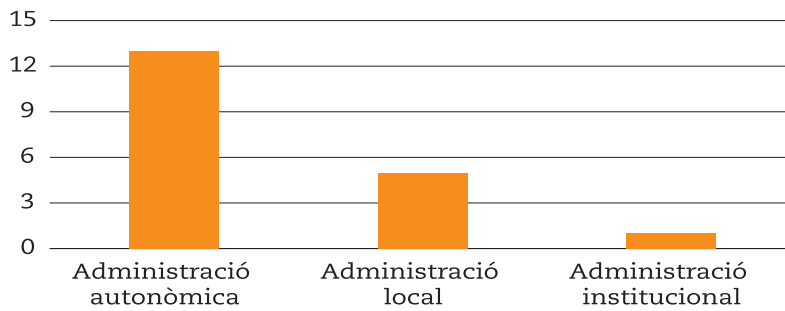
#### a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	16	16
■ Queixes amb tres administracions	1	3
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>19</b>



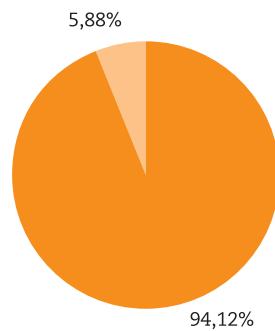
**b. Administracions afectades en les queixes procedents de Torelló**

<b>Administració autonòmica</b>	<b>13</b>
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Ensenyament	1
Departament d'Interior	1
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Governació i Relacions Institucionals	1
Departament de Salut	2
Departament de Territori i Sostenibilitat	6
<b>Administració local</b>	<b>5</b>
Ajuntament de Torelló	5
<b>Administració institucional</b>	<b>1</b>
Consell de Col·legis de Procuradors dels Tribunals de Catalunya	1
<b>Total</b>	<b>19</b>



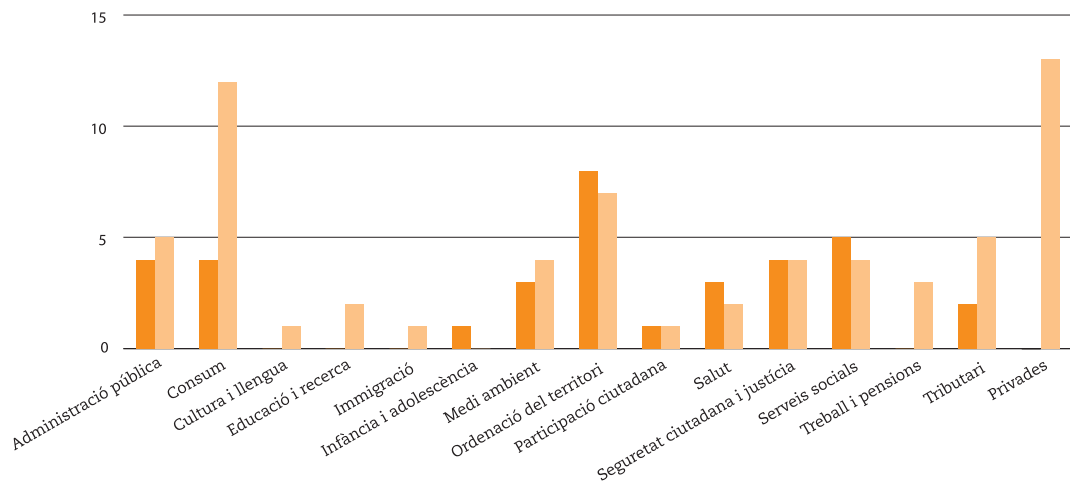
**3.6. Idioma de presentació de les queixes**

	Queixa	%
■ Català	16	94,12%
■ Castellà	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>



## 3.7. Queixes i consultes procedents de Torelló segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
<b>Administració pública</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Autoritzacions i concessions	1	0	1
Coacció administrativa	1	1	2
Funció pública	1	0	1
Procediment administratiu	0	1	1
Responsabilitat patrimonial	0	3	3
<b>Consum</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
Serveis	0	14	14
Subministraments	0	8	8
Transports públics	0	1	1
<b>Educació i recerca</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Educació infantil i preescolar	0	2	2
<b>Medi ambient</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Gestió ambiental	1	0	1
Impactes ambientals	2	3	5
<b>Salut</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Drets i deures	0	2	2
Llistes d'espera	1	1	2
Prestacions sanitàries	1	0	1
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Administració de justícia	1	3	4
<b>Serveis socials</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Famílies	0	1	1
Gent gran	1	0	1
<b>Treball i pensions</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Seguretat Social	0	1	1
<b>Urbanisme i habitatge</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
Habitatge	6	3	9
Mobilitat	0	1	1
Urbanisme	1	0	1
<b>Privades</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>63</b>



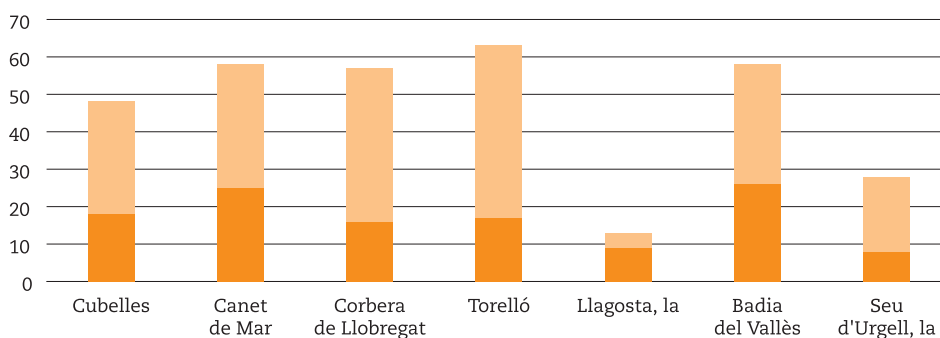
## 3.8. Queixes i consultes procedents de Torelló i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Alpens	0	0	0
Balenyà	4	4	8
Brull, el	0	0	0
Calldetenes	0	1	1
Centelles	9	15	24
Collsuspina	0	0	0
Espinelves	0	0	0
Folgueroles	1	2	3
Gurb	4	4	8
Lluçà	0	0	0
Malla	0	0	0
Manlleu	16	15	31
Masies de Roda, les	0	0	0
Masies de Voltregà, les	1	4	5
Montesquiu	0	0	0
Muntanyola	0	2	2
Olost	0	3	3
Orís	0	0	0
Oristà	1	2	3
Perafita	0	0	0
Prats de Lluçanès	2	0	2
Roda de Ter	4	4	8
Rupit i Pruit	0	0	0
Sant Agustí de Lluçanès	0	0	0
Sant Bartomeu del Grau	0	2	2
Sant Boi de Lluçanès	0	1	1
Sant Hipòlit de Voltregà	2	5	7
Sant Julià de Vilatorca	1	4	5
Sant Martí d'Albars	0	0	0
Sant Martí de Centelles	4	2	6
Sant Pere de Torelló	1	7	8
Sant Quirze de Besora	0	2	2
Sant Sadurní d'Osormort	0	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0
Santa Cecília de Voltregà	0	0	0
Santa Eugènia de Berga	2	2	4
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	2	3
Santa Maria de Besora	0	0	0
Santa Maria de Corcó	2	2	4
Seva	7	9	16
Sobremunt	0	0	0
Sora	0	0	0
Taradell	7	6	13
Tavèrnoles	0	0	0
Tavertet	0	0	0
Tona	7	5	12
<b>Torelló</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>63</b>
Vic	50	90	140
Vidrà	0	0	0
Viladrau	0	0	0
Vilanova de Sau	1	1	2
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>242</b>	<b>386</b>

### 3.9. Queixes i consultes procedents de Torelló en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	■ Queixes	■ Consultes	Total
Cubelles*	14.293	18	30	48
Canet de Mar*	14.072	25	33	58
Corbera de Llobregat	14.064	16	41	57
<b>Torelló</b>	<b>13.931</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>63</b>
Llagosta, la	13.721	9	4	13
Badia del Vallès	13.643	26	32	58
Seu d'Urgell, la	13.009	8	20	28
<b>Mitjana</b>	<b>13.819</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>46</b>

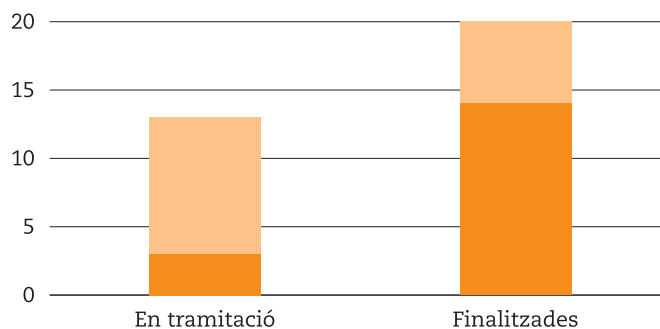
\* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



### 3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	3	14	17	51,52%
■ Queixes iniciades 2011*	10	6	16	48,48%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

\* Hi ha una queixa que no s'ha admès a tràmit



#### 4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2011 AMB REFERÈNCIA A TORELLÓ

##### Queixa 00893/2010

##### Queixa en relació amb un procediment de reconeixement de la situació de la dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades

La persona interessada exposa la seva queixa en relació amb el procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades iniciat a nom de la seva mare.

Concretament, es mostra disconforme amb la situació de desinformació en què es troba per conèixer els motius pels quals des dels serveis socials d'atenció primària no li poden tramitar la modificació del programa individual d'atenció (en endavant PIA) de la seva mare, que ara que està ingressada en una residència ja no necessita la prestació econòmica per cuidador no professional.

En aquest cas, el Síndic demana informació tant a l'Ajuntament de Torelló com al Departament de Benestar Social i Família.

En vista de l'informe que emet l'Ajuntament de Torelló, el Síndic clou les seves actuacions amb aquest ajuntament entenent que les peticions de la persona interessada havien estat ateses.

Tanmateix, amb la informació aportada pel Departament de Benestar Social i Família, el Síndic considera que no es dona resposta a l'informe que ha sol·licitat. Per aquest motiu, adreça les consideracions següents a l'Administració:

En primer lloc, observa que la resolució del PIA d'abril de 2010 reconeix el dret a una prestació econòmica per cuidador no professional i, a hores d'ara, la persona dependent cobra aquesta prestació malgrat que està ingressada en una residència.

En segon lloc, atès que les conseqüències derivades de l'ingrés residencial de la persona dependent no van quedar recollides en la resolució del PIA que es va dictar l'abril de 2010, al Síndic li consta que el promotor de la queixa es va adreçar als serveis socials d'atenció primària per sol·licitar una modificació de l'acord PIA perquè la seva mare pogués ser beneficiària d'una prestació econòmica vinculada al servei de residència.

Finalment, el Síndic constata que el promotor de la queixa va presentar un escrit al Consell Comarcal d'Osona en el qual exposava l'assumpte objecte de la queixa, i se li va comunicar el setembre de 2010 que la seva sol·licitud seria traslladada a l'antic Departament d'Acció Social i Ciutadania. A hores d'ara, encara no n'ha rebut resposta.

Per tot això, i tenint en compte que el dret que es reconeix en la resolució PIA d'abril de 2010 no correspon a la modalitat d'intervenció de la qual és beneficiària la persona interessada, el Síndic suggereix que es revisi el seu expedient i s'adoptin les mesures oportunes, a fi de resoldre l'assumpte plantejat pel promotor de la queixa, i que, si escau, s'esmeni la resolució del PIA d'abril de 2010 i s'indiqui de forma entenedora i precisa la circumstància que ha provocat aquella esmena.

Així mateix, atès que no consta que s'hagi donat resposta a l'escrit que la persona interessada va presentar al registre del Consell Comarcal d'Osona, el Síndic recorda el deure de l'Administració de resoldre de forma motivada totes les sol·licituds presentades i l'insta que es resolgui sense més demora aquesta sol·licitud.

#### Queixa 02863/2010

##### Manca de resposta de l'Ajuntament de Torelló a una reclamació per la taxa de recollida d'escombraries d'un local que no genera residus

El promotor manifesta la seva disconformitat amb la quota tributària de la taxa de recollida d'escombraries que ha de satisfer, i també amb l'actuació de l'Ajuntament de Torelló respecte a la seva reclamació.

La persona interessada indica que, en data 12 de juny de 2009, va presentar un escrit al consistori en què exposava el seu desacord amb la quota tributària que havia de satisfer en concepte de la taxa de recollida d'escombraries, corresponent a l'objecte tributari d'un local on s'exerceix una activitat de venda de mobles de cuina. El promotor de la queixa considera que l'import que ha de satisfer és excessiu en relació amb la poca quantitat de residus que genera.

La persona interessada també manifesta que la corporació local no ha donat resposta expressa al seu escrit, fet que considera que pot vulnerar els seus drets.

En vista del que exposa l'informe municipal de resposta, el Síndic formula les consideracions següents:

Tal com l'Ajuntament esmenta, amb referència a la determinació de la quota tributària, l'import de les taxes per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no pot excedir en el conjunt el cost real o previsible del servei o, en qualsevol cas, el valor de la prestació rebuda. Així doncs, en la determinació del valor de la taxa imperen els principis d'equivalència i el de cobertura de costos, que impedeixen quantificar l'import d'aquests tributs per sobre del nivell econòmic del seu cost.



El límit del cost global del servei, com a sostre màxim per a la imposició, té una gran importància, ja que actua com a garantia per al contribuent. Per això, la concreció del cost mitjançant la memòria economicofinancera constitueix una autèntica garantia per als subjectes obligats al pagament.

Alhora, l'informe economicofinancer és una condició imprescindible per a l'eficàcia i la validesa jurídica de les exaccions tributàries, l'omissió del qual comporta la nul·litat de ple dret de l'ordenança fiscal i les liquidacions emeses sota la seva empara. L'informe esmentat ha d'acompanyar tant l'establiment com les modificacions de les taxes en qualsevol dels seus elements essencials.

La quota tributària consisteix, segons es disposi en l'ordenança fiscal corresponent, en la quantitat resultant d'aplicar una tarifa; una quantitat fixa assenyalada a aquest efecte o la quantitat resultant de l'aplicació conjunta dels dos procediments. Sigui quin sigui el mètode de quantificació de la quota tributària de la taxa, hi ha de ser present el principi del benefici, principi que pretén que els ciutadans contribueixin segons l'ús que facin dels serveis públics i el benefici que n'obtinguin, fet que comporta que la imposició contributiva ha d'estar directament correlacionada amb el servei efectivament prestat i rebut.

Per tant, un cop escollit un mètode d'estimació de la capacitat contributiva, el Síndic recorda que aquest ha de ser suficientment objectiu: un criteri d'estimació indirecte de l'import de la quota tributària ha d'intentar ser un reflex de la realització del fet imposable i la càrrega tributària, i ha d'incloure els mecanismes de correcció necessaris a fi de garantir l'equilibri en l'equació prestació-cost del servei. No es pot oblidar que les taxes són un tribut de caràcter retributiu que es configura com una contraprestació patrimonial per la prestació d'un servei públic que ofereix l'Administració i que beneficia de forma particular el subjecte passiu.

Amb aquestes consideracions i recordatoris, es donen per tancades les actuacions.

### Queixa 03011/2010

#### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Torelló davant d'una reclamació per la denegació d'ajuts socials, i manca de resposta a la sol·licitud d'un informe

La persona interessada assenyala que és usuària dels serveis socials de l'Ajuntament de Torelló des de fa molts anys i que, atesa la seva discapacitat (del 53%), ha demanat en reiterades ocasions que l'ajudin a aconseguir una feina adequada a les seves possibilitats.

El promotor indica que fa dos anys que no disposa de serveis bàsics al seu domicili (electricitat i aigua) i que va posar aquesta situació en coneixement de l'equip de serveis socials que, segons narra, li van explicar que, després d'una reunió, s'havia desestimat la possibilitat de prestar-li cap tipus d'ajuda.

Assenyala igualment que va demanar al consistori un informe sobre el seu habitatge per adjuntar-lo a un tràmit iniciat amb la Generalitat de Catalunya, però que encara no l'ha rebut.

També tramet una còpia de la instància presentada a l'Ajuntament el passat 22 de març de 2010, en què demana informació sobre el motiu de la denegació de tot tipus d'ajut, i insisteix que no li han donat l'informe sobre el seu habitatge i assenyala que encara no ha obtingut cap resposta.

D'acord amb el que explica l'informe municipal de resposta, s'entén que es tracta d'una persona amb discapacitat física i psíquica reconeguda i que, d'acord amb el diagnòstic facultatiu, no reconeix la seva discapacitat psíquica.

Segons es desprèn del resum de les intervencions fetes des de l'Ajuntament, s'entén que, en el cas del promotor, el consistori ha actuat en el marc de les seves competències, sense que es desprengui cap irregularitat d'aquesta actuació.

En aquest sentit, s'entén que, a més de les intervencions que han intentat els serveis socials bàsics de l'Ajuntament per proporcionar-li aliments, per integrar-lo en un pla de treball o d'accés a un habitatge social, o per intentar que es deixi prestar atenció sanitària especialitzada, s'ha tramitat una sol·licitud de renda mínima d'inserció que li ha estat concedida, de manera que actualment rep aquesta prestació.

Amb tot, el Síndic recorda que aquest cas palesa una situació delicada i de risc social. Per aquest motiu, tot i no haver-hi cap actuació irregular per part de l'Administració municipal en aquest assumpte, suggereix que els serveis socials de primària de l'Ajuntament facin un seguiment de la situació de la persona interessada.

Finalment, pel que fa al fet que el consistori no va donar resposta a la instància que el promotor va presentar el dia 22 de març de 2010, atès que ell no es va presentar a les entrevistes concertades, el Síndic recorda que l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposen el deure de les administracions de donar una resposta expressa a tots els plantejaments que els adrecin els ciutadans, i de notificar-la a les persones interessades, amb les úniques excepcions que es preveuen expressament. Aquest deure ha estat àmpliament reiterat per aquesta institució i ha estat inclòs pel Síndic com un dels principis bàsics del Codi de bones pràctiques administratives.

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

