

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

INFORME ANUAL AL CONSELL MUNICIPAL



ACTIVITAT DE L'ANY 2018

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Adreça: Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015

Telèfon: 934 132 900. Fax: 934 132 910

Internet: www.sindicadegreugesbcn.cat

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

SÍNDICA DE GREUGES

Maria Assumpció Vilà Planas

DIRECTOR ADJUNT

Marino-Enrique Villa Rubio

CAP DE GABINET

Natàlia González del Pueyo

ASSESSORIA TÈCNICA I JURÍDICA

Pilar Aldea Lacambra: Habitatge, Urbanisme i Llicències d'obres

Anna Maria Botella Muñoz: Transport, Circulació i Accessibilitat

Patricia Mestre García: Medi ambient i Llicències d'activitat

Francesca Reyes Pozo: Ciutadania, Seguretat i Procediments administratius

Elisa Salichs Asturias: Salut, Educació i Cultura

Montserrat Saltó Oliva: Serveis socials, i Comunicació i participació

Manuel María Sanz Bazán: Espai públic, Treball al sector públic i Hisenda

PREMSA I COMUNICACIÓ

Pablo Monfort León

SECRETARIA

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

INDEX INFORME ANUAL 2018

TÍTOL I. LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2018

Capítol 1. LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA: MARC JURÍDIC I OPERATIU.....	7
Capítol 2. MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA.....	13

TÍTOL II. INTERVENCIONS DE LA SINDICATURA: GREUGES I RECOMANACIONS

Capítol 1. HABITATGE.....	25
Capítol 2. URBANISME.....	31
Capítol 3. MEDI AMBIENT	36
Capítol 4. TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT	44
Capítol 5. SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA	53
Capítol 6. ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC	59
Capítol 7. ACCESSIBILITAT	67
Capítol 8. ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ.....	75
Capítol 9. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS	82
Capítol 10. ACTIVITATS ECONÒMIQUES.....	88
Capítol 11. LA FUNCIO PÚBLICA.....	94
Capítol 12. HISENDA MUNICIPAL.....	100
Capítol 13. SERVEIS SOCIALS	108
Capítol 14. CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ	121
Capítol 15. SANITAT I SALUT PÚBLICA.....	129
Capítol 16. EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT	139

TÍTOL III CLASSIFICACIÓ DE QUEIXES I EXPEDIENTS

Capítol 1. CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES REBUDES L'ANY 2018.....	155
Capítol 2. RELACIÓ D'EXPEDIENTS	161

TÍTOL I. LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2018



Capítol 1. LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA: MARC JURÍDIC I OPERATIU

1.1 La missió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona

La institució de la Síndica de Greuges de Barcelona és un òrgan unipersonal complementari de l'Administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, i també de les persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració municipal i dels serveis públics que en depenen, especialment tot allò que fa referència als drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

El Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el Reglament de la Sindicatura de Greuges en sessió del dia 21 de març de 2003, i més tard, amb data de 19 de gener de 2005, van reglamentar-se els aspectes complementaris de l'organització i el seu funcionament.

El dia 31 d'octubre de 2014, en el Plenari del Consell Municipal, tots els grups polítics per unanimitat van aprovar la incorporació de la Sindicatura a la Carta municipal. La proposta de modificació es va trametre a la Generalitat de Catalunya, que, després de donar-li el tràmit corresponent, la va aprovar definitivament el dia 18 de desembre de 2014. D'aquesta manera, amb aquesta incorporació en el títol IX, article 143 de la Carta Municipal, la Sindicatura quedà reconeguda amb rang de llei.

La figura del síndic/a local està creada i definida per la Llei municipal i de règim local de Catalunya i és –en l'àmbit municipal– anàloga a la del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Pueblo. Aquesta figura ja està present en més de quaranta ajuntaments catalans, que han aprovat la incorporació d'aquest organisme a l'estructura municipal.

La missió de la Síndica de Greuges es desenvolupa en dues dimensions d'actuació:

- la defensa del dret del ciutadà davant un presumpte greuge, i
- la prevenció general de les garanties dels drets fonamentals de tothom davant projectes o omissions de l'Ajuntament.

L'obligació de defensa del ciutadà que se sent agreujat té rang de llei, i, per tant, és el mandat prioritari. Però allò que s'encarrega a la síndica no és només una funció supervisora de les resolucions administratives dictades pels òrgans municipals. La missió de la síndica és també preventiva, segons diu el reglament de la institució, en línia amb el previst a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat; preventiva perquè els ciutadans de Barcelona tinguin una institució vetlladora i garant dels seus drets i llibertats.

La funció de la síndica s'ha d'executar amb independència i objectivitat, i per aquest motiu no té dependència jeràrquica; només es deu al ciutadà i a l'esperit de la llei, i rendeix comptes al ple municipal, que és qui la nomena amb un mandat de cinc anys independent dels cicles electorals. És una forma de garantia democràtica paral·lela als recursos administratius i contenciosos judicials.

Per això, la Síndica de Greuges no és una institució creada per interferir en els processos administratius o judicials, i no li és permès anul·lar resolucions administratives. I tampoc pot intervenir en els casos pendents d'una resolució judicial. Però pot cercar solucions de consens voluntari, proposar alternatives, tenir accés a la documentació administrativa sobre els casos estudiats, i posar de manifest possibles defectes procedimentals que hagin perjudicat el ciutadà o que justificarien una revisió de la resolució per la mateixa Administració.

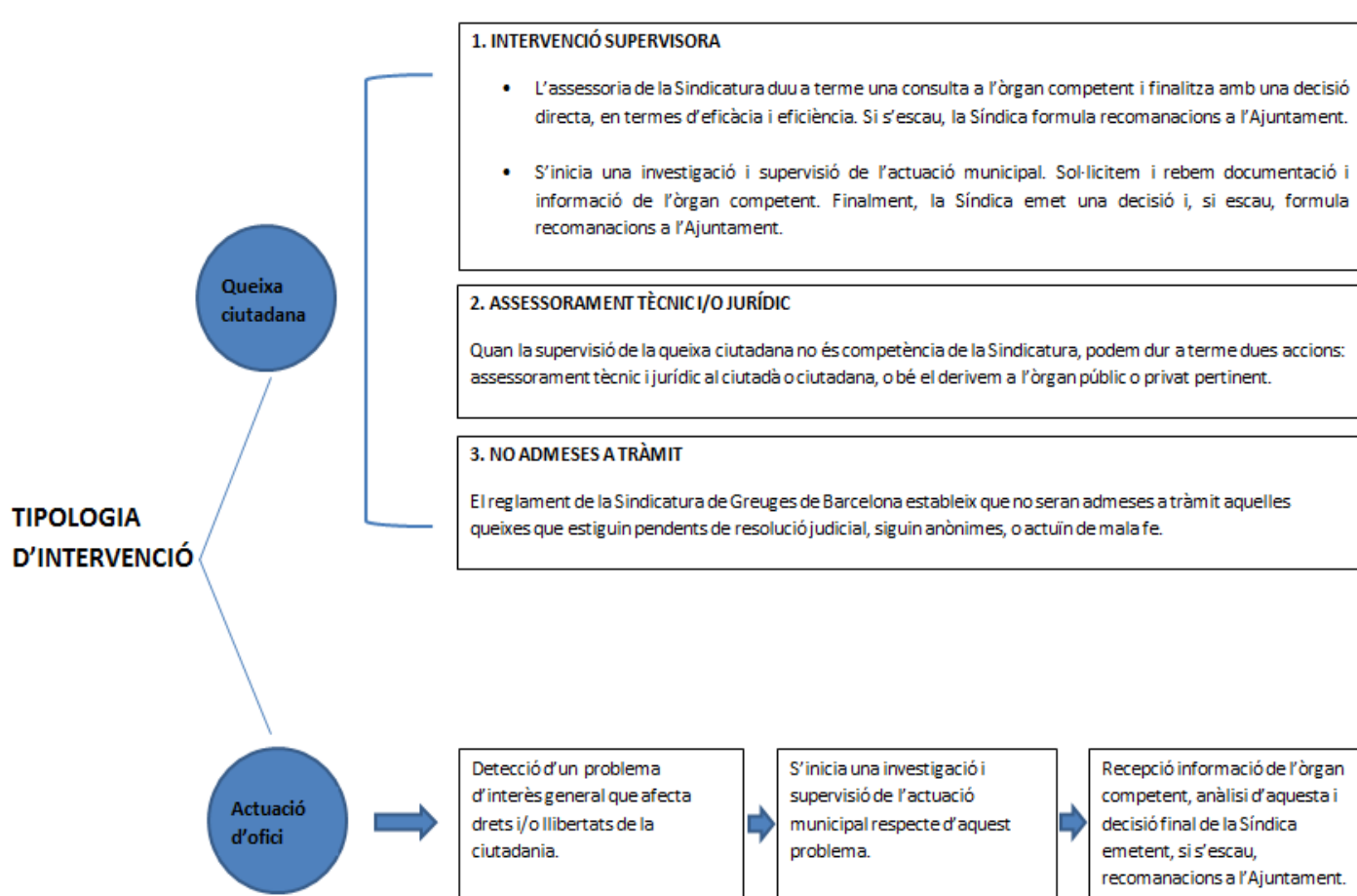
1.2 Principis operatius

Les persones que demanen la intervenció de la Sindicatura tenen un **posicionament i uns drets** davant aquesta institució. La síndica, en aquesta relació amb els ciutadans i ciutadanes, ajusta tota la seva activitat als principis operatius següents:

- I. **Empara:** tota persona que visqui, treballi o transiti per Barcelona té dret a demanar la intervenció de la Sindicatura de Greuges per supervisar el seu cas si considera que ha patit un greuge per acció o omissió de l'activitat municipal deguda.
- II. **Defensa:** la Sindicatura ha de vetllar perquè tota persona, de qualsevol origen o condició, no quedi en indefensió davant qualsevol ens administratiu o empresa de serveis públics a Barcelona.
- III. **Gratuitat:** l'actuació de la Sindicatura no està subjecta a cap taxa o preu per la seva actuació.
- IV. **Proactivitat:** la Sindicatura ha d'actuar d'ofici quan un assumpte d'interès general, a parer seu, no estigui prou assumit pels poders públics, i també quan una persona mancada d'iniciativa o capacitat no estigui sent atesa pels serveis públics essencials. Igualment ha d'impulsar la investigació exhaustiva i la resolució ben fonamentada de totes les reclamacions que rebí i admetí a tràmit.
- V. **Intimitat:** les queixes no poden ser anònimes però la persona demandant té garantida la reserva de dades personals; també pot demanar el secret de la identitat per raons de seguretat personal, i acreditada que sigui la seva identitat, la Sindicatura pot intervenir d'ofici en el seu interès per prevenir la indefensió.
- VI. **Reserva d'informació** pública confidencial: la informació que rebí la Sindicatura de fonts municipals es considera pública llevat de les dades personals i de les notes de confidencialitat que reclami la persona interessada o justifiqui l'Ajuntament.
- VII. **Independència:** la Sindicatura no pot rebre ni acceptar instruccions de cap persona o organisme de com tractar una reclamació o demanda d'intervenció.
- VIII. **Imparcialitat:** per assolir l'amplitud i equilibri de criteris, les decisions de la Sindicatura tenen en compte els diferents interessos i drets contraposats i fonamenten objectivament els que han de prevaldre.

- IX. **Objectivitat:** els pronunciaments de la Sindicatura han de complir els principis de l'Estat Social i Democràtic de dret i han de promoure el compliment de l'ordre jurídic per part de tothom.
- X. **Justícia:** les resolucions de la Sindicatura són ajustades a dret i equitat i cerquen la justícia social.
- XI. **Cientificitat:** els pronunciaments de la Sindicatura tenen valor de dictamen en termes de dret i d'equitat, per tant han d'estar revestits de qualitat jurídica i sociològica.
- XII. **Eficàcia:** les decisions de la Sindicatura no són executives, però el Govern municipal ha de promoure'n el compliment o ha de justificar-ne la inviabilitat.

1.3 Tipologia d'Intervenció



1.4 Col·laboració de l'Ajuntament en l'exercici de les funcions de la Síndica de Greuges

Les vigents normes de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona preveuen que per tal de fer possible les funcions que li han estat encomanades pel Plenari del Consell Municipal, gaudirà de recursos personals, materials i de la col·laboració dels organismes municipals, inclosos els autònoms, de les societats amb capital íntegrament municipal i d'aquelles en les quals tingui una participació superior al 50 per cent del capital social.

Així doncs, per fer possible la funció de supervisió que l'Ajuntament s'autoimposa mitjançant la Sindicatura de Greuges i pel principi de congruència, l'Ajuntament també s'autoimposa una sèrie de deures per fer possible les funcions d'una institució lliurement creada en exercici de la seva potestat d'autoorganització.

La Síndica de Greuges elabora les seves recomanacions, suggeriments i advertiments fonamentant-se en els fets i en la informació que pot obtenir dels organismes municipals, de qualsevol altra font que consideri adient i aplicant la normativa legal amb criteris d'equitat.

El deure de col·laboració s'expressa amb la dotació de recursos materials, en la resposta raonada per part de l'Ajuntament quan no cregui oportú acceptar les consideracions de la Síndica de Greuges, i en el subministrament diligent i correcte de la informació que la Síndica de Greuges cregui convenient sol·licitar als organismes supervisats.

Informe rere informe hem posat de manifest la lentitud de resposta municipal que sovint pot equivaldre a manca de col·laboració. Les normes de funcionament de la Sindicatura de Greuges aprovades per l'Ajuntament fixen en quinze dies el temps de resposta a les peticions d'informació formulades per la Síndica de Greuges.

Durant l'any 2018 l'oficina de la Síndica de Greuges ha rebut un total de 427 respostes a peticions d'informació necessàries per poder tramitar les queixes. D'aquest total, una és resposta a petició d'informació formulada l'any 2015, 11 a peticions corresponents a l'any 2016, 88 a peticions corresponents a l'any 2017 i la resta a l'any objecte d'aquest informe.

La mitjana de temps de resposta pels anys 2017 i 2018 ha estat de 98,6 dies. Segons les dades de la institució del Defensor del Pueblo, durant l'any 2017, el temps mitjà de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a les peticions fetes per aquesta institució va ser de 96,29 dies, temps molt similar al que ha hagut d'esperar la Sindicatura de Greuges.

Segurament el termini de quinze dies que preveu el nostre reglament resulta poc realista. Però quan el retard resulta excessiu i la resposta arriba en un temps del tot desproporcionat i sovint no justificat, en la pràctica equival a una manca de resposta. Aquest fet suposa que la Síndica de Greuges no pot complir la funció de defensa dels drets de la ciutadania encomanada pel Consell Plenari Municipal.

En aquests moments les eines a disposició de la Síndica de Greuges per obtenir informació són: per una banda, les dades que puguin subministrar els òrgans municipals supervisats en resposta a les peticions de la Síndica, i per altra banda l'accés a la informació municipal mitjançant els portals de transparència, en situació d'igualtat amb el conjunt de la ciutadania.

La Síndica de Greuges ha reclamat a l'Ajuntament de Barcelona més recursos per poder complir la tasca encomanada, recursos que tenen a veure en un més fàcil accés a la informació municipal sobre actuacions en marxa.

La millora en l'accés a la informació municipal sobre procediments en marxa o finalitzats agilitaria les actuacions de la Sindicatura de Greuges, reforçaria el caràcter objectiu de la informació obtinguda i trauria càrrega de treball als òrgans municipals que han de dedicar temps a contestar les peticions d'informació.

L'Ajuntament de Barcelona, com la resta d'organitzacions, disposa d'eines informàtiques per tramitar i fer el seguiment dels diferents processos. Des de la Sindicatura de Greuges es té el convenciment que la possibilitat d'accedir a algunes d'aquestes eines milloraria la gestió de la seva funció. L'accés no seria amb caràcter universal, és a dir, a la totalitat de les dades disponibles, sinó únicament a aquelles que tinguessin a veure amb les queixes en tramitació.

Cal dir que l'Ajuntament de Barcelona, de moment i referint-se a una de les eines informàtiques coneguda amb la denominació *Autòritas*, no accedeix a la petició de la Síndica de Greuges emparant-se en el parer dels serveis jurídics municipals a l'entendre que "un accés directe i generalitzat a l'aplicatiu Autòritas per part de la Sindicatura de Greuges pot resultar contrari a la normativa reguladora de la protecció de dades, en tant que aquest accés s'ha de fer de conformitat amb el principi de qualitat de les dades que comporta que les dades a les quals en tingui accés siguin les adequades, pertinents i no excessives per al compliment de les seves funcions legítimes".

La Sindicatura de Greuges discrepa d'aquesta apreciació i en el mes de juny de 2018 s'adreçà a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (Apdcat) demanant el seu parer en aquesta matèria.

L'Apdcat va emetre el seu dictamen en data 25 de juliol de 2018. En ell, l'Apdcat, considera que un accés generalitzat, per part de l'oficina de la Sindicatura de Greuges, a l'eina informàtica Autòritas, no s'adequaria al principi de minimització de dades que estableix la normativa. No obstant això, tenint en compte allò que estableix l'article 3.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic sobre l'obligació que tenen les administracions públiques de relacionar-se entre els seus òrgans a través de mitjans electrònics, l'Apdcat diu:

En principi, aquesta prioritització dels mitjans electrònics per a articular la comunicació d'informació general a la Síndica podria, certament, contribuir a una tramitació i resolució més àgil de les queixes que ha de resoldre la síndica de greuges de Barcelona i és una possibilitat que no entra en contradicció amb la comunicació de dades.

Ara bé, aquest accés, en cas de produir-se, haurà de ser adequat, pertinent i limitat per al compliment de les funcions d'investigació de la síndica, per exigència del principi de minimització de dades (article 5.1.c de Reglament general de protecció de dades).

.... en virtut del principi de minimització només sembla adequada la possibilitat de poder accedir als expedients concrets, o parts d'expedients, a què es refereix les investigacions de la síndica.

En conseqüència, l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades no veu inconvenient, que la Sindicatura de Greuges pugui tenir accés informàtic a la tramitació dels procediments concrets que són objecte de la seva supervisió.

En el moment de redactar aquest informe, restem a l'espera que l'Ajuntament es manifesti en relació a les mesures concretes que implementarà per fer possible aquest accés en els termes que estableix el dictamen de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Capítol 2. MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

2.1 Presentació de l'informe anual 2017

El dia 23 de març de 2018, la síndica de greuges M. Assumpció Vilà i Planas va presentar davant el Plenari del Consell Municipal l'Informe anual. En aquest informe es recullen el contingut i el balanç de les queixes rebudes durant l'any 2017 i les recomanacions que formula a l'Ajuntament.

Un any més, la Síndica va ressaltar la problemàtica de l'habitatge a la ciutat com un dels problemes més exposats per les persones que s'adrecen a la Sindicatura, sobretot en la manca de resposta de l'oferta pública d'habitatges especialment per a aquelles persones amb ingressos molt baixos. En aquest sentit va recomanar que es planifiqués i prioritzés pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge amb la Generalitat, l'adopció de mesures destinades a assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15% d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.

Altres apartats destacats de l'informe van ser el transport urbà de passatgers, l'ús i manteniment de l'espai públic, el medi ambient o la bona administració.

També en l'àmbit de la ciutadania i convivència, la Síndica va fer una menció especial a l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic. Tot i que la Sindicatura va qüestionar la necessitat de disposar d'aquesta Ordenança, va valorar la seva remodelació per aconseguir una aplicació ponderada i educativa. La Síndica va recordar que la proposta de la nova Ordenança recull moltes de les recomanacions realitzades per la Sindicatura, i que en aquesta nova proposta normativa es reconeixia la institució com *l'encarregada de garantir i defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes que puguin veure's afectats per l'aplicació de l'Ordenança, així com de supervisar l'actuació de l'Administració municipal en el desenvolupament dels seus deures per al foment dels usos ciutadans de l'espai públic i la convivència*.

Per acabar, la Síndica va demanar al govern municipal que valorés les recomanacions recollides en l'informe, ja que són fruit de l'objectivitat, la ponderació, el coneixement profund de l'administració i el desig d'avançar cap a la plenitud dels drets humans a la ciutat.

2.2 Difusió i presència pública

❖ Difusió de la institució

Durant l'any 2018 la Síndica va continuar la difusió de la institució amb la presència als mitjans de comunicació i amb la participació en diferents conferències, taules rodones i col·loquis sobre temes d'actualitat.

Va fer xerrades per presentar i donar a conèixer la Sindicatura a diferents entitats de la ciutat:

Associació Nusos Culturals, Escola Salesians Rocafort, Associació de veïns barri del Coll, Associació de Comerciants de Creu Coberta, Escola Sant Pere de Ribas, Associació de veïns de la Barceloneta, Associació de veïns de Sant Martí, V Jornada de Treball i Crisi Associació T'acompanyem, Espai Municipal Alchemika i el Debat maltractament i abusos sexuals a persones menors al Districte de l'Eixample.

❖ Visites i entrevistes amb entitats de la ciutat

Durant l'any 2018, la Síndica de Greuges de Barcelona va fer visites a diferents entitats de Barcelona. Aquestes visites permeten tenir un coneixement directe dels serveis que han estat causa de queixa i també conèixer i recollir parers d'entitats i associacions de la ciutat.

També els membres del seu equip es desplacen habitualment a diferents llocs de la ciutat per comprovar la realitat de les situacions referides a les queixes presentades per la ciutadania i poder tenir un coneixement més exacte a l'hora de dictar resolucions.

Les entitats que s'han visitat o amb les quals s'ha mantingut una entrevista són:

FEATE, Consell de la Joventut, *Fundació* Roger Torné, AAVV Sant Martí de Provençals (Vocalia persones amb diversitat funcional), Convivim, COCARMÍ, AFATRAC, Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Federació Catalana de Voluntariat Social, Associació Helia, Creu Roja, Plataforma contra la Violència de Gènere, *Fundació* Oncològica Infantil Enriqueta Villavechia, *Fundació* Roure, Associació Agata, Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, *Fundació* Agrupació, Assem Catalunya, *Fundació* Pere Tarrés FAVVB, *Fundació* Lliga Catalana d'Ajuda Oncològica (Barcelona i Girona), ECOM, *Fundació* Errants, SOS Racisme, FATEC, Associació Benestar i desenvolupament (ABD), ONCE, *Fundació* Arrels, *Fundació* Trinijove, Associació T'acompanyem, Associació Rauxa, AGBAR, ECOM, Amics de les Rambles, Associació de Llogaters, *Fundació* Arrants, Espai Gos, Barna Clinic, APARTUR, Filmoteca de Catalunya, Departament d'Antropologia Social de la UB, *Fundació* Social, Gremi d'Hotels de Barcelona, Gimnàs Sant Pau i el Centre Maria Feixa de l'Ajuntament de Barcelona.

El dia 10 de novembre, la síndica de greuges de Barcelona va rebre el premi *Fem Pinya* atorgat per ASEM Catalunya, en la categoria *Col·laboració en l'assoliment dels objectius de l'entitat*. Es va ressaltar el seu suport continuat a les activitats que porta a terme l'entitat i la seva disponibilitat i col·laboració en les diferents demandes rebudes.

❖ Trobades als barris de Barcelona

El projecte de visites als barris de Barcelona fetes per la Síndica de Greuges i el seu equip va ser iniciat l'any 2013 i té la finalitat d'aprofundir en el coneixement dels barris de Barcelona i de formular propostes per disminuir els conflictes i incidir en l'estabilitat, la convivència, la cohesió social i la millora de la qualitat del sistema urbà.

Algunes de les queixes més recurrents que han arribat a la Sindicatura en aquests darrers anys tenen a veure amb qüestions relacionades amb l'espai públic que afecten directament la convivència veïnal.

Amb aquest projecte es pretén conèixer *in situ* quins són els obstacles que interfereixen en la convivència i la cohesió social en cada un dels barris de Barcelona i analitzar els compromisos de l'Ajuntament en relació amb la millora d'aquest espai públic.

En cadascun dels barris que es visiten s'estableix prèviament una reunió amb diferents entitats i associacions de veïns i veïnes on es recullen els problemes del barri i s'analitzen les àrees que es volen abordar. A partir d'aquí s'acorda la data de la visita i les persones que han d'acompanyar la síndica, entre les quals hi ha d'haver persones significatives que coneguin la realitat del barri.

Tenint en compte els aspectes observats i els comentaris realitzats per les entitats i la corresponent associació de veïns i veïnes, la síndica fa arribar a la regidoria del districte un informe amb diferents suggeriments i aspectes que es consideren que cal millorar.

Al vespre, la Síndica organitza una xerrada col·loqui oberta a tots els veïns i veïnes del barri per explicar quines són les funcions de la Sindicatura de Greuges, en quins assumptes pot intervenir, i de quina manera es pot presentar una queixa quan un ciutadà o ciutadana se sent perjudicat per part de l'Ajuntament.

Els barris que s'han visitat durant l'any 2018 han estat:

Barri del Coll, Trinitat Vella, Sant Martí de Provençals, Vallvidrera, Esquerra de l'Eixample, Barceloneta, Dreta de l'Eixample, el Gòtic, el Raval i el Baix Guinardó.

2.3 Relacions institucionals

❖ Ajuntament de Barcelona

Pel que fa als contactes amb l'Ajuntament de Barcelona, la Síndica va mantenir entrevistes amb l'alcalde i amb els/les caps dels diferents grups polítics municipals, els regidors i les regidores dels deu districtes de la ciutat i de les diferents àrees, així com amb els/les gerents i la resta de personal directiu relacionat amb la tasca que es desenvolupa des de la Sindicatura.

La Síndica assisteix periòdicament, en qualitat d'observadora, a diferents consells de participació de la ciutat que li permeten tenir una visió més àmplia de les problemàtiques i inquietuds de la ciutadania, i establir un contacte directe amb altres entitats i institucions de la ciutat. Durant l'any 2018 va estar present als Plenaris del Consell municipal, als plenaris del Consell de Ciutat, als plenaris del Consell de Turisme, a la Comissió de seguiment de la problemàtica de les drogues al Raval, i a la XXIII Audiència Pública dels nois i noies.

La Síndica, amb diverses persones del seu equip, van col·laborar com a voluntàries en el recompte de persones sense sostre que es va fer la nit del 16 al 17 de maig, organitzat per la *Xarxa d'atenció a persones sense llar de Barcelona*.

❖ **Conveni de col·laboració amb l'Oficina de la No Discriminació**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona i l'Oficina per la No Discriminació han signat un protocol de coordinació amb l'objectiu de garantir la resolució eficaç de les reclamacions dels usuaris i usuàries. El protocol es va signar el dia 14 de desembre a l'Ajuntament de Barcelona per la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà, i el Tercer Tinent d'Alcaldia, Jaume Asens.

Per tal d'assegurar la coordinació entre les dues institucions, mantenir un intercanvi fluid d'informació sobre els assumptes d'interès comú i evitar duplicitats en les actuacions, s'ha constituït una comissió de seguiment formada per un/a representant d'ambdues entitats. Aquesta comissió farà reunions periòdicament, amb un mínim de dues vegades l'any, per avaluar el seguiment de les situacions treballades en comú.

En casos de discriminació, l'OND serà el servei municipal de referència quan la ciutadania plantegi una vulneració dels seus drets, a través d'una actuació discriminatòria, sempre que aquesta provingui d'un particular, d'una empresa o d'una institució de caràcter privat. Quan el mateix tipus de queixa tingui el seu origen en una actuació municipal o dels òrgans, ens o empreses que depenen de l'Ajuntament de Barcelona, serà la Sindicatura de Greuges de Barcelona (SGB) qui actuï. Ambdues institucions treballaran de forma conjunta per tal de facilitar els tràmits als usuaris i usuàries i dirigir-los al servei correcte en cada cas.

En matèria de prevenció, es potenciarà el treball conjunt per desenvolupar campanyes de sensibilització sobre drets humans i per informar a la ciutadania dels serveis que ofereix tant la SGB com l'OND. També es podran compartir i treballar conjuntament accions formatives dirigides a professionals municipals que tractin de forma directa amb la ciutadania per tal de prevenir i evitar un tracte discriminatori. El protocol també contempla la possibilitat d'oferir formació específica conjunta orientada a entitats i col·lectius professionals específics de la ciutat que treballen en defensa dels drets humans i contra la discriminació.

❖ **Síndics de Greuges Municipals**

Assemblea extraordinària del Fòrum de síndics i síndiques

El dia 3 de maig de 2018 es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet la XXI Trobada - Assemblea extraordinària del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (FòrumSD). En la reunió es va escollir el nou president del FòrumSD i la junta directiva.

Lluís Martínez Camps, síndic personer de Mollet del Vallès, va ser escollit per unanimitat, president i M. Assumpció Vilà i Planas, Síndica de Barcelona, vici-presidenta.

L'objectiu de la nova etapa és aprofitar l'actual moment d'expansió i consolidació que viuen les sindicatures locals. El propòsit principal és aprofundir en el paper de l'entitat com a plataforma de serveis per als seus associats amb el propòsit d'aprofitar el moment d'expansió i consolidació que viuen les sindicatures locals.

En els darrers mesos s'han creat noves defensories a ciutats com l'Hospitalet de Llobregat, Vic, Alella o Calella i s'han renovat els defensors i les defensores de La Seu d'Urgell, Palafrugell, Sabadell, Sant Cugat, Sant Feliu de Llobregat, Terrassa, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès i Vilanova i la Geltrú.

La nova junta directiva pretén desenvolupar estratègies per valorar les sindicatures locals, de forma que el FòrumSD esdevingui també una palanca per a la creació de nous organismes municipals de defensa dels Drets de la Ciutadania.

Per aconseguir aquestes finalitats, el pla de treball per als pròxims mesos inclou des de la inauguració d'un nou espai web fins a la realització de jornades i cursos de formació sobre Ètica i Bon Govern, Comunicació i noves sindicatures o Sindicatures locals i Dret a la Ciutat, entre d'altres. La nova Junta també empenirà una renovació dels estatuts per tal d'adaptar-los a la realitat actual i potenciarà les relacions amb administracions supramunicipals, entitats municipals, universitats i associacions i plataformes de defensa dels Drets Humans.

Congrés Iberoamericà a Alcalà de Henares

La Universidad de Alcalá de Henares (UAH) va acollir durant els dies 6 i 7 de juny el IV Congreso PRADPI (Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica), on va participar una representació del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores de Catalunya, encapçalada pel president Lluís M. Camps i la vicepresidenta M. Assumpció Vilà

El Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), de la UAH, treballa des de 2001 per a l'enfortiment de la figura de l'*ombudsman* i especialment de les seves tasques de protecció i promoció dels drets humans. Amb aquest objectiu, posa els seus recursos a la disposició de les

defensories i desenvolupa diverses activitats a les àrees de capacitació, recerca, promoció i assistència tècnica. La Federació Iberoamericana de Ombudsman (FIO) i les Institucions que la integren sempre han col·laborat activament en l'exigència del compliment dels tractats, resolucions i recomanacions de les Nacions Unides.

Entre altres temes, durant el PRADPI va tractar-se el rol de l'*ombudsman* envers els següents temes: pobresa, salut, educació, igualtat de gènere, treball, aigua i medi ambient, conflictes socials, habitatge, etc. El president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet, Lluís M. Camps, va participar en la taula rodona 'Experiencias y desafíos de las Defensorías del Pueblo en Europa de cara a la Agenda 2030'.

Conferència-Col·loqui Consell a l'Ajuntament de Maó

El dia 29 de setembre la síndica de Barcelona va participar en la conferència *Per a què serveix un defensor/a de la ciutadania?*, organitzada per l'Ajuntament de Maó.

La conferència va ser inaugurada per l'alcalde de Maó, Conxa Juanola, i va comptar amb la participació d'Anna Moilanen, defensora de la ciutadania de la ciutat de Palma, i Gràcia Seguí de la Comissió de Greuges del Consell Insular de Menorca.

Cadascuna de les persones participants en la taula van exposar quines eren les seves funcions com a defensors dels drets de la ciutadania i el funcionament de les diferents oficines. Posteriorment hi va haver un col·loqui amb els assistents.

XVII edició del taller de Formació del FòrumSD

El dia 10 d'octubre, i amb motiu del 25è aniversari de la sindicatura municipal de Vilafranca del Penedès, es va celebrar el XVII Taller de formació sota el títol *El repte de la comunicació a les Sindicatures locals*.

L'acte va ser inaugurat per l'alcalde de Vilafranca Pere Regull, i va comptar amb la participació de nombrosos síndics i síndiques locals.

La ponència introductòria va anar a càrrec de Marc Sabaté responsable d'Essabedé Comunicació amb el títol *La comunicació, una tasca essencial per a les sindicatures de proximitat*. Seguidament es va fer una taula rodona en què van exposar-se diversos casos pràctics de comunicació a diferents sindicatures. En la taula hi va participar el responsable de comunicació de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, Pablo Monfort, la síndica de Sabadell Eva Abellan, i el síndic de Vic, Joan Sala.

Jornades Els Drets dels infants i els Adolescents

El dia 10 de desembre van dur-se a terme a Mollet del Vallés les jornades *Els drets dels infants i els adolescents*, organitzades pel síndic de Mollet i president del FòrumSD, Lluís Martínez Camps.

L'acte va ser inaugurat per l'alcalde de la ciutat Josep Monràs, i va ser presentat i conduït per la síndica de Barcelona M. Assumpció Vilà.

La jornada va comptar amb les exposicions de Maria Jesús Larios, Adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya per a la defensa dels Drets dels Infants i dels Adolescents i Carlos Villagrasa, professor de Dret Civil de la Universitat de Barcelona i president de l'Associació per la Defensa dels Drets de la Infància i Adolescència (ADDIA).

Xarxa de l'Ombudsman

El dia 19 de setembre va celebrar-se a Girona una nova activitat de la *Xarxa de l'Ombudsman* organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya. L'acte va tenir lloc a la Universitat de Girona, i va estar inaugurat pel rector, Quim Salvi.

La jornada va comptar amb la participació de l'ombudsman federal de Bèlgica, Guido Herman, que va explicar com es coordinen les defensories estatals, subestatals i locals belgues i va destacar les peculiaritats de l'ombudsman Federal al seu país, d'acord amb la situació de pluralitat identitària que hi ha a Bèlgica.

La trobada també va servir per posar en comú la tasca executada pels diferents nivells d'ombudsman a Catalunya davant la vulneració de drets socials en aquests darrers anys de crisi econòmica. En aquest sentit, hi va intervenir la síndica de greuges de Barcelona, Assumpció Vilà, l'adjunt general al Síndic de Greuges de Catalunya, Jaume Saura; Lluís Caballol, síndic de greuges de la Universitat de Barcelona, i el defensor del client d'AGBAR, Sergi Sanchís.

La Xarxa de Defensories de Catalunya és una plataforma d'una clara vocació formativa i impulsada pel Síndic de Greuges de Catalunya, per donar veu i coordinar la seva tasca amb la resta de defensors de tots els sectors en els quals hi ha la figura de l'ombudsman: síndics locals, defensors universitaris i empreses que prestin serveis d'interès general.

❖ Visita de la delegació de defensors dels drets humans de Corea del Sud

El 12 de desembre la Síndica va rebre a la seu de la Sindicatura de Barcelona una delegació de defensors i defensores dels drets humans a Corea del sud.

La delegació coreana va demanar una entrevista amb la Síndica per conèixer el funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, des de l'organització i

funcions fins a la tasca que fa la defensoria a favor dels drets humans i la protecció dels col·lectius més vulnerables.

En la reunió es va fer un intercanvi d'informació sobre el funcionament i les competències d'ambdues institucions i sobre les diferents temàtiques que són motiu de supervisió per part dels defensors i defensores dels drets de la ciutadania.

❖ **Jornada amb el col·legi de l'advocacia de Barcelona. Dignitat, igualtat, discapacitat i dret**

La síndica de greuges de Barcelona juntament amb la Comissió dels Drets de les Persones amb Discapacitat del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB), van organitzar el dia 30 de maig les jornades Dignitat, Igualtat, Discapacitat i Dret, en ocasió del desè aniversari de l'entrada en vigor a Espanya de la Convenció internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

La jornada va ser conduïda pel periodista Adrià Bas, i va comptar amb la participació de nombroses persones i entitats de la ciutat.

La jornada va ser inaugurada per Núria Flaquer Molinas, Diputada de la Junta General de l'ICAB i la síndica de greuges de Barcelona M. Assumpció Vilà Planas.

La ponència introductòria, *Dignitat, capacitat de les persones i dret*, va anar a càrrec de Xavier Puigdollers Noblom, president de la Comissió dels Drets de les Persones amb Discapacitat de l'ICAB.

Seguidament es va fer una taula rodona on es van plasmar les diferents necessitats de les persones amb discapacitats on hi van participar, Antonio Galiano, secretari delegat de l'Institut de Persones amb Discapacitat, que va parlar del marc administratiu i de la responsabilitat pública i Josep Moya, psiquiatre del Centre de Salut Mental del Parc Taulí, que va exposar els mètodes d'inserció social de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Per part de les entitats representatives de persones amb discapacitat i llurs famílies, van parlar Pilar Diaz vicepresidenta de COCARMI, i Carme Guinea presidenta de la Coordinadora Catalana d'Entitats Tutelars, que van exposar les necessitats no ateses i van plantejar diferents propostes des del món associatiu.

2.4 Campanya de Comunicació

En el primer trimestre de l'any 2018 la Sindicatura de Greuges, juntament amb la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament, van executar una campanya de comunicació per donar a conèixer la seva tasca entre la ciutadania.



Sota el lema *Fem valdre els teus drets*, durant el mes de març alguns carrers de la ciutat van lluir banderoles de la campanya de comunicació. També es va fer promoció en altres suports: en els OPIS de les estacions d'autobusos i mitjançant *banners* al portal web i a les nostres xarxes socials.

Aquesta campanya de comunicació va anar acompanyada de la realització d'un [nou vídeo explicant la tasca de la Sindicatura](#), i de la creació de nous tríptics informatius que permetin que la ciutadania conegui la Síndica de Greuges de Barcelona.

TÍTOL II. INTERVENCIONS DE LA SINDICATURA: GREUGES I RECOMANACIONS



Capítol 1. HABITATGE



1.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 110 queixes relatives a aquest àmbit:

Habitatge	Nombre de queixes
Règim jurídic general de l'habitatge	21
Habitatge de protecció oficial	79
Dignitat de l'habitatge i rehabilitació	10
Total	110

1.2 Introducció

L'habitatge és un dret i bé de primera necessitat, que malauradament la seva configuració a la Constitució espanyola en l'article 47 no el contempla com un dret exigible individualment per tothom. A Catalunya la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, en l'ús de les competències exclusives en aquesta matèria, estableix la política de protecció pública de l'habitatge.

El Govern municipal ha manifestat que té com a objectiu que *tots els veïns i les veïnes de la ciutat puguin gaudir del seu dret a un habitatge digne i assequible, segons recull l'article 18 de la Carta de Ciutadania (Carta de drets i deures de Barcelona), i amb aquesta finalitat d'acord amb les seves competències i en col·laboració amb la resta d'administracions, entre altres accions, impulsar l'ús, la conservació i la rehabilitació, la reforma i la renovació del parc d'habitatges, vetllar per la transparència del mercat immobiliari i per assegurar la informació i protecció dels consumidors i usuaris d'habitatges i combat l'assetjament immobiliari.* I la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que la família gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit d'habitatge

Però malgrat ser un objectiu prioritari de l'acció del Govern municipal l'accés a l'habitatge a la ciutat ja es troba entre els problemes que més preocupen a la ciutadania, que veuen com aquest accés, sigui de compra o de lloguer, s'ha convertit en una missió impossible, no únicament a la ciutat de Barcelona sinó també a bona part de municipis del voltant.

S'ha de reconèixer el gran esforç municipal per endegar mesures destinades a la creació i captació d'habitatge per posar-ho a disposició principalment de lloguer a preus de protecció pública, assequible o social. En aquest sentit, l'aprovació del Pla del dret a l'habitatge 2016-2025 en data 27 de gener de 2017 (redactat sobre 4 eixos estratègics: prevenir i atendre l'emergència habitacional i l'exclusió residencial; garantir el bon ús de l'habitatge; ampliar el parc assequible, i mantenir, rehabilitar i millorar el parc actual) va suposar un nou impuls a les polítiques públiques d'habitatge a Barcelona amb **la posada en marxa de noves actuacions en els darrers anys, les quals aquesta Sindicatura en anteriors informes ha informat i valorat positivament.**

Aquest any 2018 l'Ajuntament ha promogut, amb la iniciativa d'entitats socials, la Modificació del Pla general metropolità per l'obtenció d'habitatge de protecció pública al sòl urbà consolidat, del municipi de Barcelona. Aquesta modificació ha estat aprovada recentment per la Subcomissió d'Urbanisme de la ciutat Barcelona i obligarà en les noves construccions d'edificis d'habitatges plurifamiliars o en les grans rehabilitacions on el sostre urbanístic d'habitatge sigui superior als 600 m² a destinar el mínim del 30% a habitatge de protecció pública. També a l'empara de la Llei del Dret a l'Habitatge, s'ha declarat zona de tanteig i retracte a tota la ciutat.

Aquests esforços municipals però, es preveuen insuficients (davant un dèficit històric d'habitatge adreçat a polítiques socials) per tal d'aconseguir l'objectiu de solidaritat urbana, que s'estableix a la Llei de dret a l'Habitatge, de disposar d'un parc mínim d'habitatges destinats a polítiques socials del 15% respecte del total d'habitatge existent. Aquest és un objectiu que novament s'ha de recordar a les administracions competents, especialment la Generalitat de Catalunya, la qual ha de participar pressupostàriament de manera adequada a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

En les conclusions recollides en l'informe anual de l'any 2016 d'aquesta Sindicatura ja s'identificaven dos dels obstacles més destacables que s'evidencien a la ciutat de Barcelona per fer efectiu el dret a l'habitatge. Per una banda, la minsa oferta d'habitatges de lloguer a la ciutat i d'altra banda, el preu del lloguer dels habitatges particulars en oferta de lloguer ordinari, que creix especulativament en funció de la demanda, que no pot ser satisfeta per una manca d'oferta. Com ja hem dit anteriorment, aquests dos components s'han d'abordar des de totes les possibilitats que dona l'ordenament jurídic però també requereixen canvis legislatius que incideixin en la protecció i recuperació de l'ús residencial veïnal dels habitatges, que garanteixi la seguretat i estabilitat de la relació contractual, així com mesures que limitin la pujada dels preus dels arrendaments urbans.

La crisi habitacional que pateix la ciutat afecta especialment als ciutadans que pertanyen al col·lectiu de persones de major vulnerabilitat econòmica i/o social, els quals tenen vetat l'accés a l'habitatge a la ciutat (excepte per la resposta que realitzen les administracions públiques) i per als quals l'única solució és conviure amb altres famílies en un mateix habitatge, ocupar irregularment un habitatge privat o públic o viure en infrahabitatges. **Tal com aquesta Sindicatura ha reiterat diverses vegades, la disponibilitat d'habitatge és bàsica i ha de servir de complement a les prestacions socials per tal que aquestes cobrin efectivitat.** Per aquest motiu novament hem de recordar que s'ha de millorar notablement la provisió d'allotjament assistencial que gestionen els serveis socials, amb un sistema propi de serveis socials (amb un règim no contractual arrendaticí) per a aquelles situacions d'exclusió residencial per tal de poder viure dignament durant un període de temps durant el qual es faci una intervenció social dirigida a l'autonomia personal i laboral sense consolidar el dret de permanència a l'allotjament transitori facilitat.

1.3 Valoracions

❖ Espera en l'assignació d'un habitatge d'emergència

Els problemes més destacats de la ciutadania que s'ha adreçat a aquesta Sindicatura durant l'any 2018 els troben les persones a l'espera d'assignació d'un habitatge d'emergència. Aquesta Sindicatura és observadora de la Mesa de Valoració per a l'adjudicació d'habitatges per a emergències socials i també és coneixedora de la tasca que es realitza per donar resposta a les situacions de pèrdua de l'habitatge de les famílies a la ciutat i del gran volum d'expedients que tramita. **Les queixes rebudes de les persones que es troben a l'espera d'assignació d'un habitatge responen al fet de no disposar d'habitatges suficients en el Fons de lloguer social.** Actualment, segons les dades que facilita el Consorci d'Habitatge de Barcelona a finals de l'any 2018 hi ha 442 expedients valorats positivament a l'espera d'assignació d'habitatge.

La modificació del Reglament per l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge que es va dur l'any 2016 va suposar millorar la resposta davant l'emergència habitacional, en augmentar considerablement els expedients estimats amb dret a habitatge d'emergència per la Mesa de Valoració. Abans d'aquesta modificació, la negativa a atorgar un habitatge d'emergència havia estat un motiu de queixa recurrent en aquesta Sindicatura que havia defensat la necessitat de reformar el Reglament amb l'ampliació dels supòsits d'emergència econòmica i social i la rebaixa dels requisits a les persones sol·licitants. Però la falta de dotació suficient del Fons de lloguer social comporta que el temps d'espera d'assignació d'un habitatge (una vegada ja es disposa d'una resolució estimatòria) superi, moltes vegades, àmpliament l'any. Nodrir suficientment el fons de lloguer social que ha de donar resposta a les situacions d'emergència i a situacions de vulnerabilitat social i econòmica és una recomanació reiterativa d'aquesta Sindicatura.

Per pal·liar parcialment aquest dèficit, l'Ajuntament, junt amb els programes per adquisició i cessió d'habitatges que duu a terme, ha anunciat aquest any la posada en marxa programa d'Allotjaments de Proximitat Provisionals (APROP), habitatges industrialitzats temporals en què una part dels habitatges seran destinats a l'emergència habitacional.

❖ **Compra d'edificis per fons inversors que posen en risc la continuïtat dels residents**

Novament aquest any s'han adreçat a aquesta Sindicatura persones afectades per la compra de l'edifici on resideixen, que veuen que el canvi de propietari posava en risc llur continuïtat com a residents en l'immoble o els deixava en una situació de desprotecció, ja que se'ls informava que no se'ls prorrogarien els contractes de lloguer o en els casos d'inquilins amb contracte de renda antiga es detectaven problemes de conservació de les finques i habitatges sense resposta adequada. En molts d'aquests casos s'evidenciava que l'actuació dels serveis municipals no havia estat suficient, ja que s'hi constatava l'existència d'expedients per adoptar mesures de conservació que no havien finalitzat la seva tramitació i per tant, havien caducat o d'altres que després d'ordenar mesures de conservació, aquestes no havien estat executades.

La Sindicatura ha recordat la necessitat d'una actuació municipal ferma per fer complir als propietaris els seus deures de conservació, que es recullen en la normativa d'urbanisme i habitatge. D'altra banda, cal fer un seguiment adequat de les possibles situacions de *mobbing* immobiliari que puguin provocar aquests propietaris. L'existència de taules d'habitatge als Districtes està millorant clarament i quan detecten aquests casos, duen a terme la coordinació necessària entre els serveis d'habitatge i els serveis d'inspecció dels Districtes.

Aquest any 2018 l'Ajuntament ha modificat l'[Ordenança reguladora dels procediments d'intervenció municipal en les obres](#), que regula els permisos i tràmits per a realitzar obres, amb la proposta de requerir als propietaris que realitzin determinades obres la presentació d'un pla de real·lotjament i l'emissió d'un informe preceptiu per part dels serveis d'habitatge que avaluï l'adequació de les previsions contingudes en el pla. La finalitat és reforçar el dret al real·lotjament i el dret de retorn, davant la detecció de l'increment d'aquestes situacions descrites anteriorment en què les obres de rehabilitació que executaven els propietaris de les finques comportava, a la pràctica, una expulsió de les persones que residien.

❖ **Incidències en els processos d'adjudicació d'habitatges de protecció oficial**

Per a molts ciutadans, les convocatòries públiques són l'únic mitjà per aconseguir un habitatge adequat a les seves necessitats. Tal com recull el preàmbul del Reglament de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, *l'habitatge es configura com un bé bàsic, de primera necessitat, el preu del qual ha anat augmentant de manera important, cosa que ha deixat fora de l'abast de la disposició d'un habitatge un*

gran nombre de persones i famílies, els salaris de les quals no els permeten accedir a un habitatge en el mercat lliure.

Aquest any s'han atès queixes de ciutadans que, després de formar part de la llista de participants inicials mitjançant la presentació d'una sol·licitud de participació en la convocatòria, se'ls ha considerat desistits per no presentar-se a la cita per acreditar el compliment dels requisits. Aquests ciutadans, una vegada han tingut coneixement que se'ls considerava desistits, van presentar un recurs d'alçada. Aquestes dues actuacions de dirigir-se a l'Administració ja demostren clarament la seva voluntat activa d'optar als habitatges.

Les bases específiques per a les adjudicacions solen parlar del fet que el Consorci d'Habitatge ha de fer un requeriment fefaent als participants provisionalment afavorits per tal d'acreditar el compliment dels requisits.

La notificació a la persona beneficiària de l'adjudicació per acudir a la cita concertada es produeix a través d'un operador postal que teòricament deixa un avís d'arribada a la bústia del destinatari (art. 42.3 del Reglament de serveis postals, aprovat pel Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre). Els actes d'aquest operador, però, no disposen de la presumpció de veracitat. Posteriorment es realitza una publicació en el *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE), que no és un mitjà de consulta habitual dels ciutadans i en alguns casos hi ha algun intent aïllat de trucada telefònica.

Aquesta Sindicatura entén que cal reforçar aquesta comunicació amb mesures complementàries i altres mitjans per assegurar-nos que les persones han tingut coneixement real d'aquesta adjudicació provisional, coneixement que en aquests casos no es va tenir com demostra les actuacions immediatament posteriors dels ciutadans amb la interposició de recurs d'alçada en saber que se'ls té per desistits en el procediment i que demostren clarament la seva voluntat activa d'optar als habitatges.

La manca de coneixement real d'aquest fet pot significar un perjudici irreparable del dret bàsic d'accés a l'habitatge, per això els mitjans empleats han d'assegurar que el requeriment és realment fefaent, i no sembla suficient una notificació feta per un operador privat amb resultat negatiu, un intent aïllat de trucada i una publicació posterior a un diari oficial que no és de consulta habitual per la ciutadania.

❖ Queixes en la gestió del parc públic

Reiteradament aquesta Sindicatura atén a residents del parc públic municipal que expressen les seves queixes referents a l'atenció i resposta per part de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), encarregat de la gestió del parc, tal com ha quedat recollit en anteriors informes. Els problemes exposats van des de despeses que les persones residents consideren que haurien d'anar a càrrec de l'arrendador, d'acord amb l'article 21 de la Llei d'Arrendaments Urbans, p problemes amb el sistema de refrigeració dels habitatges, fins a queixes sobre el manteniment general que es duu a terme en les finques o la seguretat en aquests per ocupacions en les finques.

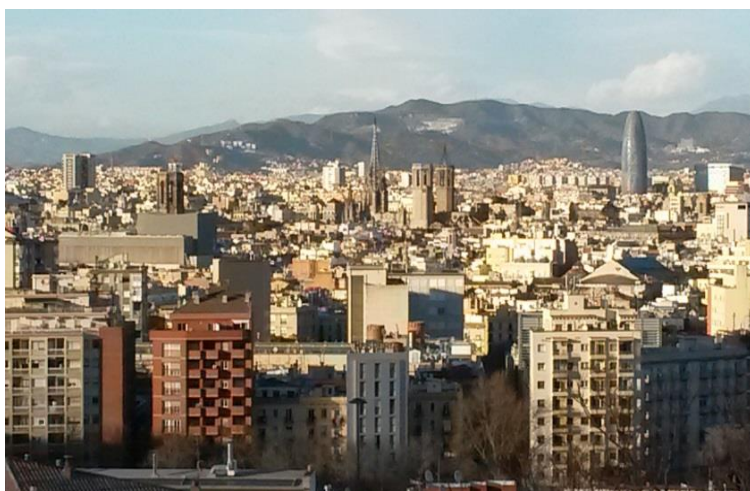
L'IMHAB porta la gestió de més de 8000 habitatges a la ciutat, amb les dificultats i problemàtiques que comporta i amb la necessitat de respondre a uns criteris d'eficàcia, eficiència i plena ocupació i ha d'estar sotmesa a una avaluació continuada. **Per aquest motiu, és necessari que des de l'IMHAB** (tal com s'havia informat aquesta Sindicatura que s'estava treballant) **s'elabori un codi de bona Administració i bon veïnatge per millora la gestió integral.**

Durant el darrer any, han augmentat les queixes en què es denuncien problemes greus de convivència i actuacions incíviques a les finques, detectant-se cada vegada més problemes de cohesió social. L'IMHAB disposa d'un servei de mediació que, tal com aquesta Sindicatura ja ha recomanat, ha d'actuar de seguida que es detecten problemàtiques recurrents amb actuacions preventives i educatives entre el veïnat encaminades a la bona conservació del patrimoni públic i a fomentar la convivència cívica entre el veïnat.

1.4 Recomanacions destacades

- Planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge amb la Generalitat, l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge que permetin assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15% d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.
- Millorar els procediments per l'adjudicació dels habitatges de protecció oficial, especialment la comunicació que es fa a les persones beneficiàries d'adjudicacions definitives.
- Reforçar les polítiques encaminades a augmentar el fons d'habitatges de lloguer social i les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.
- Promoure la reforma necessària de la legislació d'arrendaments urbans per tal de controlar i limitar el preu del lloguer.

Capítol 2. URBANISME



2.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 73 queixes relatives a aquest àmbit:

Urbanisme i ciutat	Nombre de queixes
Planejament i gestió urbanística	4
Infraestructures i obra pública	11
Llicències d'obres i disciplina urbanística	52
Patrimoni històric artístic monumental	6
Total	73

2.2 Introducció

De nou, un grup important de les queixes que rep la Sindicatura anualment fan referència a la disciplina urbanística i la manca de diligència deguda en la tramitació dels expedients de protecció de la legalitat urbanística. S'ha fet esment reiteradament en els pronunciaments d'aquesta Sindicatura i en els informes anuals de la necessitat d'activar les inspeccions, les actuacions d'ofici, els controls i el seguiment d'obres per denúncies de terceres persones, a més d'iniciar correctament els procediments corresponents, fer un seguiment continuat i tancar-los adequadament. És necessari que la tramitació dels mateixos respongui el principi de legalitat i de bona Administració per evitar així que pugui entrar en joc la caducitat dels procediments, la prescripció de les accions per la restauració i de les possibles infraccions.

Cal reiterar de nou la necessitat de que els serveis municipals encarregats d'aquesta tasca estiguin dotats d'eines adequades per tramitar de manera àgil i eficient els procediments dels quals són responsables, per afrontar aquest problema que perjudica l'interès general.

Com ja hem dit anteriorment, són procediments que es dilaten excessivament en el temps en les seves diferents fases sense que finalitzi positivament consolidant-se el perjudici a l'interès general i als interessos particulars afectats. S'ha de recordar novament el dret que té la ciutadania a què els procediments es tramitin de manera àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i servei a les persones, i que finalitzin amb una resolució expressa i motivada en els terminis legalment previstos, tal com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona.

D'altra banda, cada vegada **la ciutadania és més conscient de la importància de la seva participació activa en la creació de la ciutat i en les polítiques d'urbanisme**. Per això són coneixedors i fan ús dels mecanismes de participació que s'han fomentat darrerament. **Tal i com defensa aquesta Sindicatura, l'urbanisme ha de ser democràtic i només ho és si les actuacions urbanístiques tenen en compte les persones, el benefici de l'interès general, la participació ciutadana i l'adequada gestió dels recursos econòmics**. Recordar que la Carta Municipal de Barcelona té com objectiu assegurar a tots els ciutadans i ciutadanes un urbanisme pensat per a ells i per a la millora de la qualitat de vida en tots els àmbits de la ciutat.

2.3 Valoracions

❖ Manca de compliment de les ordres de suspensió provisional d'obres

En molts dels expedients revisats per aquesta Sindicatura que fan referència a procediments relatius a la restauració de la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat, es detecta la insuficient actuació municipal a l'hora d'acomplir les mesures provisionals de suspensió d'obres. Tot i haver-se denunciat unes obres en el moment d'estar-se realitzant, i que els serveis municipals hagin comprovat que efectivament es tractava d'obres que s'executaven sense permís o no ajustades al permís que disposaven i dictar la corresponent ordre de suspensió, d'acord amb el que estableix el procediment, l'actuació municipal no va ser capaç d'aturar-les i, a més, sovint es permet que caduqui l'expedient iniciat.

En aquestes actuacions **es fa palesa la deixadesa municipal en el seguiment d'aquests expedients i des d'aquesta institució considerem que és bàsica una actuació ràpida i contundent**, sobretot en aquells casos en què es tracti d'obres sense permís o no ajustades a allò que disposen, perquè és una manera de no fer gran el problema. Com bé tots sabem, és més fàcil solucionar un problema des de la prevenció o des de l'inici d'aquest, és a dir, abans de tenir una obra possiblement il·legalitzable acabada. En aquests casos clars d'incompliment és necessari fer ús de les mesures coercitives que la normativa preveu i valorar l'inici d'expedients sancionadors.

❖ **Expedients de protecció de la legalitat urbanística que no es tramiten d'acord amb el procediment**

El capítol segon del títol segon del Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre la protecció de legalitat urbanística, regula el procediment de restauració de la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat i estableix que en la resolució d'inici s'ha de fer saber motivadament si l'acte de què es tracti és manifestament il·legalitzable o, si aquest no ho fos, s'ha de requerir la seva legalització amb l'advertiment de les conseqüències que pot comportar no fer-ho. En alguns expedients revisats es dona l'incompliment d'aquest pronunciament sobre la possible legalització o no de les obres en la resolució d'inici d'expedient, fet que ha comportat una expectativa en les persones sobre la possibilitat d'esmenar la manca d'actuació prèvia amb la sol·licitud del corresponent permís, que posteriorment se'ls ha denegat d'acord amb la normativa.

❖ **Anomalies en la tramitació d'expedients obres en finques catalogades al Patrimoni arquitectònic, històric i artístic de la ciutat de Barcelona**

Arran d'una queixa atesa per aquesta Sindicatura, s'ha detectat que la informació que es facilita en les consultes prèvies dutes a terme mitjançant l'oficina virtual (que permet conèixer el règim d'intervenció que cal tramitar per fer unes obres llicència, comunicat, assabentat o actuació d'urgència, així com la documentació necessària per presentar en el tràmit) requereix de manera obligatòria annexar al projecte, en els casos de béns protegits, un informe previ del Departament de Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic. Posteriorment, a l'hora de tramitar la llicència/comunicat diferit corresponent, el Districte ha de sol·licitar un nou informe a aquest Departament.

L'article 47.2 de l'Ordenança Reguladora dels Procediments d'Intervenció Municipal en les Obres (ORPIMO) recull que la persona promotora o que redacta un projecte relatiu a un bé del patrimoni arquitectònic historicoartístic de nivell A, B, C, o a edificis urbanísticament considerats de nivell D, pot formular la consulta prèvia a la presentació de la corresponent sol·licitud del permís. Aquesta és una consulta potestativa, que té la finalitat de disposar d'un pronunciament previ sobre l'adequació o inadequació de la intervenció que vol executar-se en aquest bé protegit. L'exigència de l'informe als serveis Patrimoni Arquitectònic Historicoartístic no es pot configurar com una obligació prèvia a la presentació de la sol·licitud de la llicència o presentació d'un comunicat, sinó com una recomanació als ciutadans encaminada a facilitar les posteriors actuacions a realitzar.

L'informe posterior que demanen els serveis que tramiten els permisos d'obres es troba recollit a l'article 32 de l'ORPIMO i a l'article 31 de les Normes urbanístiques de la modificació del Pla especial del Patrimoni arquitectònic, històric i artístic de la ciutat de Barcelona, sí que és un informe preceptiu sobre el projecte d'obres que s'ha presentat.

D'aquesta manera, en els casos de tramitació del comunicat diferit d'obres de béns que formen part del patrimoni protegit requereix en determinades obres, com ja hem dit anteriorment, d'un informe preceptiu favorable del Departament de Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic que s'ha d'emetre en el termini de 30 dies, d'acord amb

allò que estableix l'ORPIMO. Per aquest motiu, en aplicació de l'article 22 lletra d) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es resol suspendre el termini d'un mes per la seva tramitació. Però en alguns dels casos estudiats se supera amb escreix els terminis que estableix la normativa per la suspensió dels procediments (màxim sis mesos) sense que sigui imputable aquest retard a la ciutadania, sinó als serveis municipals.

També sovint col·lideixen normes que afecten, d'una banda, la conservació del patrimoni protegit i, de l'altra, l'accessibilitat de les persones. D'aquesta manera, projectes per la instal·lació d'ascensors o per la substitució dels mateixos són rebutjats o requerits per esmenar, ja que es valora que aquesta intervenció no s'adequa a les condicions de protecció que corresponen aquest bé i les persones promotores sovint entenen que aquestes dificultats els impedeixen garantir el dret d'accessibilitat o fa molt difícil el seu compliment.

La Carta de Ciutadania (Carta de Drets i Deures de Barcelona) recull el dret de les persones grans a viure i a envellir a casa seva, amb les adaptacions necessàries, i compromet l'Ajuntament a vetllar per l'accessibilitat dels habitatges. El consistori ha manifestat el "compromís de treballar per millorar l'accessibilitat als edificis d'habitatges, fomentant que les comunitats de propietaris instal·lin rampes, pujadores, ascensors o altres dispositius mecànics i electrònics que facilitin l'entrada i sortida de l'immoble". Per aquest motiu, la Sindicatura valora que és necessari que el Departament de Patrimoni, Arquitectònic, Històric i Artístic de l'Ajuntament continuï treballant per tal de compatibilitzar la conservació dels edificis catalogats amb l'accessibilitat, i que apliqui criteris de proporcionalitat i flexibilització davant de les propostes per facilitar l'accessibilitat dels edificis d'habitatges.

❖ Retard en l'execució del planejament que afecta el reallotjament de les persones

Novament un altre tema recurrent dels ciutadans que s'han adreçat a aquesta Sindicatura aquest any són queixes relacionades amb el retard en l'execució del planejament d'iniciativa municipal i els perjudicis que això comporta per a la ciutadania. Les característiques comunes de les persones que s'adrecen a aquesta Sindicatura és que solen ser persones grans o amb dificultats de salut i/o persones en vulnerabilitat social que esperen l'execució del planejament i l'ocupació dels seus habitatges o finques perquè es pugui fer efectiu el dret de reallotjament previst.

El retard dels terminis d'execució establerts pel planejament comporta que no disposin d'un habitatge en condicions adequades d'habitabilitat i accessibilitat, ja que sovint l'estat de conservació i les condicions de seguretat i salubritat no responen a les condicions mínimes d'habitabilitat que haurien de tenir. En aquests casos, sovint no és viable fer les obres de conservació i/o d'accessibilitat per impossibilitats tècniques, per manca de recursos econòmics o perquè no sembla escaient fer-les amb un planejament de propera execució. És per aquest motiu que aquesta Sindicatura recomana en aquestes situacions avançar el reallotjament (malgrat que no s'ha produït

encara l'ocupació de les finques) en algun habitatge públic o la possibilitat d'oferir un habitatge dotacional com una solució adequada per millorar el benestar i la salut d'aquestes persones. Hem de recordar que Barcelona és referent en l'àmbit de l'accessibilitat, que cal entendre com una condició per garantir l'autonomia, la no-discriminació i la igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

2.4 Recomanacions destacades

- Tramitar els expedients de protecció de la legalitat urbanística eficaç i eficientment per tal d'evitar que es consoliden les vulneracions de l'ordenament jurídic.
- Complir els terminis previstos per l'execució del planejament aprovat, especialment en aquells casos on existeixen afectats urbanístics pendents d'un reallotjament.
- Controlar que les obres que es duguin a terme en el Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic de la ciutat s'adeqüen a les llicències atorgades i al nivell de protecció que els hi correspon.

Capítol 3. MEDI AMBIENT



3.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 525 queixes relatives a aquest àmbit.

Medi ambient	Nombre de queixes
Contaminació acústica	63
Contaminació atmosfèrica	14
Neteja, reg i recollida d'escombraries	21
Parcs i jardins, platges, arbrat i aigües	18
Animals de companyia i lliures o abandonats	409
Total	525

3.2 Introducció

Tant la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, com la Llei 34/2007, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, atorguen als municipis la inspecció i control i, si és procedent, l'adopció de mesures per garantir l'acompliment dels límits establerts per normativa.

Des d'aquesta Sindicatura sempre hem advertit a l'Ajuntament que cal un tractament urgent de totes les denúncies relacionades amb la contaminació acústica i atmosfèrica que puguin suposar un greu perjudici per a la salut de les persones i que, malauradament, any rere any es repeteixen. Tanmateix hem constatat que tot i les nostres advertències i recomanacions en aquesta matèria, no tots els Districtes actuen amb la mateixa celeritat.

En referència a la contaminació atmosfèrica que presenta la ciutat, i que tant ens preocupa, les queixes que hem rebut aquest any han estat pels inconvenients que pot suposar a determinades persones el seu desplaçament en dies de restricció del trànsit

en episodis d'alts nivells de contaminació i, per aquest motiu, s'han tractat en el capítol referent al transport públic i circulació de vehicles.

Per altra banda, i en referència als serveis de neteja i recollida d'escombraries, hem continuat rebent queixes com en els últims anys, principalment per molèsties de soroll.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació i de gestió, reciclatge, reutilització i recuperació dels residus. En aquest sentit, i durant aquest període, el consistori ens ha comunicat que en la nova contracta de neteja, i així com ho havíem recomanat des d'aquesta institució, s'ha estudiat la possibilitat que alguns dels serveis es puguin realitzar en horari diürn i amb una flota més àmplia de vehicles elèctrics per poder minimitzar els sorolls que generen.

Per últim, i en referència als animals de companyia i lliures o abandonats, i que la Llei 22/2003, de protecció dels animals, estableix les normes generals per a la protecció i el benestar dels animals que es troben d'una manera permanent o temporal a Catalunya, remarcar que tot i el treball intensiu que ens consta que s'està fent des de la Direcció dels Drets dels Animals per poder assolir el nivell màxim de protecció i benestar dels animals, garantir una tinença responsable, fomentar la participació ciutadana en la defensa i protecció dels animals, així com preservar la salut, la tranquil·litat i la seguretat de les persones, encara resta pendent la concreció de les zones d'ús compartit a la ciutat.

En aquest apartat referent als animals de companyia hem rebut un gran nombre de queixes sobre què suposa la tramitació d'un carnet de tinença cívica que es pretén exigir a les persones que tinguin un gos. L'Ajuntament està tractant aquest assumpte ara mateix en el Grup de Treball anomenat *Convivència gossos a l'espai públic*, i per aquest motiu encara no s'han conclòs aquests expedients.

A continuació exposem alguns exemples representatius de casos treballats sobre les matèries d'aquest capítol.

3.3 Valoracions

❖ Arxivament d'ofici en un assumpte de soroll?

En una de les queixes tramitades aquest any, un veí havia presentat una denúncia per l'excés de soroll provocat pel tub d'extracció de fums d'un restaurant. Exposava que passats uns set o vuit mesos d'aquesta denúncia, tècnics de l'Ajuntament van presentar-se a casa seva per fer les mesures acústiques de comprovació de les molèsties, segons regula el Títol IV de l'Ordenança del medi ambient de Barcelona.

Segons el veí, la titularitat del local va fer un petit canvi o ajustament de la instal·lació per reduir mínimament el soroll que generava. Només amb aquesta petita disminució del soroll, el Districte va arxivar l'expedient que tenia en tramitació per l'incompliment dels límits permesos de soroll que estableix la mateixa ordenança en l'Annex II del

Títol IV sobre contaminació acústica, considerant que el problema estava solucionat i sense haver fet cap comprovació tècnica.

El promotor de la queixa deia que continuava patint molèsties, sobretot per les vibracions que produïa el tub d'extracció de fums que transcorria per la paret mitgera de la seva finca, ja que tenia els ancoratges solts i oxidats, i manifestava que no estava d'acord amb el fet que es tanqui un expedient sense haver-se assegurat que hagi cessat el soroll i finalitzat el problema.

Des d'aquesta instància supervisora **hem constatat que s'ha resolt l'expedient de disciplina mediambiental amb el resultat d'arxivament sense haver realitzat unes mesures sonomètriques objectives que permetin constatar l'acompliment de la normativa**. També s'ha comprovat que l'expedient s'ha arxivat únicament amb la declaració del propietari de l'habitatge on es patien les molèsties pel fet que ha notificat al Districte que el llogater, que era la persona que es queixava i qui realment patia les molèsties, ja no viu allà i que, segons ell, el soroll ja no es produeix.

Segons una conversa telefònica mantinguda amb la persona promotora de la queixa, ens informa que finalment ha hagut de marxar del pis, ja que els problemes de soroll per vibracions del tub d'extracció de fums del restaurant denunciat no han cessat. També ens informa de les amenaces rebudes per part dels responsables del local, que li van assegurar que només solucionarien correctament el problema si retirava la denúncia. Si no fos així, només farien petits ajustos per minimitzar els sorolls i evitar qualsevol sanció.

Considerem que l'actuació de Districte no ha estat correcta per diferents motius: pel temps excessiu transcorregut per comprovar unes molèsties de soroll, pel fet de no comprovar *in situ* la correcta instal·lació de la xemeneia tan sols perquè el denunciant no en va fer esment en la seva denúncia i per l'arxivament de l'expedient sense una verificació justa i objectiva.

També creiem d'interès **recordar que totes les persones tenen dret a què els procediments es tramitin de manera àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania**, i que finalitzin amb una resolució expressa i motivada en els terminis legalment previstos, com s'estableix en l'article 5.2 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona.

❖ **Nocturn. La música, plaer festiu o insomni**

En el darrers informes s'ha comentat l'increment de queixes referides a les molèsties acústiques provocades per les celebracions de concerts a l'espai públic, habitualment en horari nocturn, amb motiu dels diferents tipus de festes majors i de diferents esdeveniments lúdics que poden organitzar-se ja sigui des de l'Ajuntament o des de la iniciativa privada.

En definitiva es tracta de reclamacions per l'elevada intensitat acústica que han de suportar els veïns, habitualment per sobre dels valors màxims acordats i sovint amb

manca d'informació sobre les seves característiques i per tant incertesa sobre el moment en que l'activitat es donarà per finalitzada.

La normativa en matèria de lluita contra la contaminació acústica preveu la possibilitat de, en situacions considerades extraordinàries, establir una excepció al confort acústic, és a dir, la possibilitat legal i acceptada de que l'activitat lúdica provoqui uns valors d'immissió acústica per sobre dels ordinaris.

Aquesta situació d'excepcionalitat però, no és arbitrària. Està subjecte a les condicions que preveu la Llei catalana 12/2006, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, la normativa municipal congruent amb les previsions de la Llei i amb les sentències del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que s'han dictat davant de reclamacions de veïns que han considerat vulnerats els seus drets a una qualitat de vida digna i al dret a la seva intimitat.

En el cas de la ciutat de Barcelona, amb unes característiques de trama urbana d'alta densitat, sovint es fa difícil conciliar els requeriments legals de les activitats lúdiques a l'espai públic amb els legítims drets al descans i a la celebració col·lectiva. La situació es pot veure agreujada davant de concerts amb un determinat estil de música que, segons els tècnics entesos, han de celebrar-se amb uns requeriments mínims de potència acústica molt per sobre dels valors acceptats inclús per les situacions d'excepcionalitat acústica.

La síndica de greuges ha rebut queixes per concerts celebrats al Poble Sec, a les Corts, al barri de Can Porta, a Nou Barris, al Districte de Sant Andreu, en ple barri de la Nova Esquerra de l'Eixample, però segurament la decisió més significativa sobre aquest tema i on la síndica de greuges va expressar la seva preocupació i les recomanacions que més tard ha anat reproduint, és aquella que feia referència a les molèsties per soroll i vibracions provocades pels concerts que es celebraven a la cruïlla dels carrers Rosselló/Cartagena amb motiu de les festes patronals de la Mare de Déu de la Mercè. Concretament aquesta queixa va ser comentada en l'informe anual corresponent a l'any 2015, pàgines 42 a 44 i on es pot consultar quin és el determini d'aquesta institució.

Com a resultat de les actuacions de supervisió en aquell moment la síndica de greuges va fer les següents consideracions:

- Advertir a l'Ajuntament de la necessitat de complir i fer complir els valors màxims d'immissió acústica en l'ambient exterior amb motiu de les festes, concerts i revetlles celebrades a l'aire lliure i que condicioni les activitats lúdiques i musicals al seu compliment.
- Recomana una reflexió sobre la possibilitat de revisió de les condicions de celebració de concerts als espais oberts de la trama urbana i una possible nova regulació dels requisits d'emplaçament de les activitats musicals que per ser realitzades de forma adequada requereixen valors acústics per sobre dels 80 dB(A) i l'ocupació de l'espai públic.

Amb motiu d'una de les darreres queixes referides als concerts que van tenir lloc dels dies 6 i 7 d'octubre de 2017 a la cruïlla dels carrers Viladomat i Consell de Cent, la síndica de greuges va tornar a reproduir les seves consideracions dirigides a l'Ajuntament.

Durant l'any 2018 l'Ajuntament ha respost a través del Districte de l'Eixample i des del Comissionat d'Ecologia a les referides consideracions de la síndica de greuges.

La resposta del Districte de l'Eixample ha estat la de manifestar que comparteix amb la síndica de greuges la necessitat que cal reflexionar sobre aquesta qüestió tenint en compte el conjunt de la ciutat per la qual cosa ha donat trasllat als estaments municipals corresponents.

En la seva resposta el Comissionat d'Ecologia informa que es farà un recordatori als departaments i organismes municipals que organitzen i autoritzen activitats a l'aire lliure amb sistemes de música/so de l'obligatorietat de complir amb allò que estableix l'article 44.7 de l'Ordenança de Medi Ambient de Barcelona i afegeix que "s'estan recollint tots els comentaris i suggeriments realitzats per la síndica de greuges sobre aquest tema, els quals es tindran en compte a l'hora d'actualitzar l'article 44.7 de l'esmentada ordenança.

La síndica de greuges considera que han estat acceptats els seus suggeriments i celebra les respostes donades ja que expressen quina és la voluntat de l'Ajuntament amb relació a aquests conflictes i confia que es trobarà una solució acordada i respectada que signifiqui un compromís entre els legítims drets a gaudir d'una qualitat de vida digna i a la intimitat i el dret a la festa i celebració col·lectiva.

❖ Intervenció municipal per la convivència

En un altre cas supervisat per molèsties de soroll, una veïna denunciava els sorolls constants que patia de dilluns a divendres, entre les set del matí i les set de la tarda, pel funcionament d'una escola bressol.

L'ordenança del medi ambient de Barcelona regula els instruments de gestió municipal i el règim jurídic de la intervenció administrativa de l'Ajuntament en l'acció de prevenció, vigilància, reducció i correcció de la contaminació acústica.

Després d'avaluar el problema que suposa per a la majoria de veïns el fet de tenir un establiment o centre escolar d'aquesta tipologia prop de casa, bàsicament pels sorolls que es generen durant les estones de pati i de realització d'activitats extraescolars a l'espai exterior que necessàriament han de tenir, i basant-nos en la bona Administració com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques, com s'estableix en l'article 41 de la Carta Europea dels Drets fonamentals, **des d'aquesta Sindicatura considerem que, en casos com aquest, és del tot recomanable la realització d'un procés de mediació entre les parts implicades**, ja que, sinó, difícilment s'aconseguirà un resultat satisfactori.

L'Administració municipal ha de vetllar per la tutela efectiva dels drets de la ciutadania. De la mateixa manera que ha de comprovar que els infants disposin de les àrees exteriors per al seu esbarjo que estableixin les normatives sectorials, també s'ha

d'assegurar que no es vulneri el dret al descans dels veïns afectats que pateixen el soroll que generen els infants en el moment de sortir al pati de la guarderia.

Una possible solució podria ser l'establiment d'un horari regular, predeterminat i limitat, d'ús del pati de manera que els veïns fossin coneixedors del període en què sentiran els sorolls típics que fan els infants en el moment del lleure i el joc, que tan necessaris són per al seu desenvolupament. D'aquesta manera podrien organitzar les seves rutines de manera que minvessin les seves molèsties. **El Districte afectat ens ha traslladat la voluntat d'iniciar el procés de mediació d'acord amb la recomanació de la Síndica.**

❖ El malson que suposa la recollida de residus voluminosos

De les queixes rebudes referents a les molèsties que genera la recollida d'escombraries, exposem el cas d'una ciutadana que es queixava dels sorolls que havia de suportar cada dimarts quan es duia a terme la recollida de mobles i trastos vells al seu carrer, entre les tres i les quatre de la matinada.

L'article 42-1 de l'Ordenança del medi ambient estableix que en el desenvolupament de les diferents tasques de planejament urbà i d'organització de tota mena d'activitats i serveis, l'Ajuntament tindrà present la contaminació acústica en les tasques de planejament urbanístic, d'intervenció administrativa i control de tota mena d'activitats i serveis. Ha de garantir que les actuacions municipals comportin, sempre que sigui possible, la disminució dels nivells sonors ambientals.

Ja fa temps que el consistori ens va comunicar que estudiava la possibilitat de modificar els horaris dels serveis de neteja i recollida d'escombraries amb l'objectiu de minimitzar l'impacte sonor que produeixen quan es realitzen en horari nocturn i que, evidentment, és més gran que quan es realitzen en horari diürn. Ens va traslladar que no és una tasca fàcil, ja que s'ha de mirar de no perjudicar altres aspectes, com poden ser la mobilitat i la seguretat ciutadana, que podrien quedar-ne afectades.

En el cas concret que ens ocupa, la persona afectada, que és qui més coneix el barri, indica que de dia hi ha molt poc trànsit en aquest carrer, així com en altres carrers de la zona, i creu que no suposaria un inconvenient fer la retirada de trastos i mobles vells durant el dia. En canvi, sí que suposaria un gran avantatge i una millora en la qualitat de vida del veïnat que cada dimarts a la nit es desperten quan es produeix la recollida d'aquests estris.

Des d'aquesta Sindicatura considerem que caldria fer una gradació del problema mitjançant **la realització d'una mesura sonomètrica en horari nocturn per tenir coneixement de l'impacte que produeix al veïnat afectat la prestació d'aquest servei i, en funció dels resultats obtinguts, valorar la possible modificació d'horaris sol·licitada.**

Creiem d'interès recordar que l'article 44.1 del Títol IV de l'Ordenança del medi ambient, sobre contaminació acústica, estableix que l'Ajuntament ha de garantir la protecció del dret a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de

les persones, del dret a la protecció de la salut, del dret a la intimitat i la integritat física i el benestar i qualitat de vida de la ciutadania.

❖ **Compartir l'espai públic amb els gossos**

Entre les queixes referents a animals de companyia i lliures o abandonats que hem tractat, exposem la d'un ciutadà que denunciava la llarga distància que tenia des de casa seva a l'Àrea d'Esbarjo per a Gossos (AEG) més propera.

Actualment l'Ajuntament està definint les zones d'ús compartit en les quals els animals podran anar sense lligar, en horaris determinats, si compleixen els següents aspectes: sempre que restin al costat de la persona propietària o conductora i sota el seu control visual, estiguin educats per respondre a les seves ordres verbals, i es disposi del carnet de tinença cívica responsable, segons estableix l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals.

Mentre aquestes zones d'ús compartit no s'hagin establert per decret d'Alcaldia i vist que encara estan per acabar de definir, no podrem valorar si la distància des de casa del promotor de la queixa a un espai disponible per a gossos és excessiva. Allò que sí que hem pogut constatar és que un dels criteris que es fan servir per determinar aquests espais és la distància de les persones que tenen gossos i que s'intenta que aquesta no sigui superior a uns quinze minuts reals de temps caminant. Ara bé, aquest extrem només pot comprovar-se en aquells casos en què els gossos estiguin censats i sabem que encara hi ha molts que no ho estan.

Tanmateix recordem que, mentre no s'aprovi el decret d'Alcaldia que reguli aquests espais establerts a l'Ordenança, segueixen vigents les exempcions al requeriment de dur el gos lligat a l'espai públic (sempre que obeeixi les ordres verbals de la persona conductora, que estigui sota el seu camp visual i que no sigui un gos considerat potencialment perillós), llevat dels parcs i jardins, on han d'anar sempre lligats.

Des d'aquesta Sindicatura s'ha traslladat l'emplaçament de la queixa al Districte afectat per poder tenir-ho en consideració a l'hora d'establir les zones d'ús compartit i **el Districte ja ens ha respost informant que ha pres nota de la nostra recomanació i que es tindrà en compte la demanda de la persona promotora de la queixa.**

Arribats a aquest punt, **creiem convenient recordar que s'ha advertit en diverses ocasions al consistori de què cal el desplegament definitiu de l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals.**

Un altre tema tractat dintre d'aquest apartat ha estat la denúncia de les inundacions que es produïen en una Àrea d'Esbarjo per a Gossos (AEG) quan plouia i la inactivitat dels serveis municipals deixant que l'aigua estancada es mantingués els dies posteriors fins a aconseguir el seu assecatge natural.

Des d'aquesta instància supervisora hem fet un seguiment del cas i hem pogut constatar que efectivament aquest problema hi és i dura força dies després dels

episodis de pluja. També hem observat que la situació es repeteix en altres AEG de la ciutat, coincidint amb diversos episodis de forts aiguats que s'han donat aquesta tardor.

Sabem que el consistori és coneixedor d'aquest problema, que sembla que és generalitzat i que és degut a un mal funcionament del sistema de drenatge d'aquestes àrees, i que està estudiant possibles solucions, però mentrestant l'aigua continua estancada amb els consegüents riscos que això suposa per la salut dels animals i de les persones.

Considerem que mentre no es trobi una solució definitiva cal extreure aquesta aigua o clausurar aquestes zones, ja que gairebé no s'utilitzen quan presenten aquest estat probablement pels problemes que poden suposar per als usuaris.

Des d'aquesta Sindicatura hem recomanat al consistori que cerqui una solució, encara que sigui provisional, al problema que suposa tenir l'aigua estancada durant tant de temps, ja que segons l'Ordenança del medi ambient l'Ajuntament és responsable de la neteja i manteniment de les condicions higièniques d'aquestes àrees i té l'obligació de conservar tots els espais públics amb bones condicions.

3.4 Recomanacions destacades

- Prioritzar la tramitació de les denúncies sobre contaminació acústica que afecten greument la salut de les persones.
- Implementar procediments de mediació en els conflictes per sorolls que es generin entre veïns i titulars o gestors de col·legis, escoles bressol i/o instal·lacions esportives.
- Seguir treballant per tal de minorar la contaminació atmosfèrica incentivant la mobilitat sostenible, l'eficiència energètica en els edificis i l'optimització en la gestió de residus.
- Avançar l'horari establert de recollida de residus voluminosos i també d'altres tipus d'escombraries en aquelles zones més molestes i en general a tota la ciutat en coordinació amb la reducció del trànsit de vehicles de motor.
- Definir la llista d'espais reservats per a gossos i solucionar de manera definitiva el problema de drenatge que pateixen moltes Àrees d'Esbarjo per a Gossos.
- Continuar amb l'acció de prevenció, dissuasió i denúncia de les accions incíviques en referència a la tinença d'animals de companyia.

Capítol 4. TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT



4.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 164 queixes relatives a aquest àmbit.

Circulació i transports	Nombre de queixes
Transport públic de viatgers	65
Circulació i estacionament de vehicles de motor	86
Vialitat i senyalitzacions	13
Total	164

4.2 Introducció

La mobilitat i els diferents elements que hi conflueixen promouen que els continguts d'aquest capítol refereixin un ventall de temàtiques molt diferenciades. A més a més, cal tenir en compte que la transversalitat d'aquesta matèria, per l'afectació que té sobre el conjunt de la ciutadania i sobre els diferents aspectes de la vida quotidiana en major o menor mesura, pot tenir vinculació amb altres matèries d'aquest informe.

Seguint la tendència de l'informe de l'any 2017, cal remarcar que moltes de les queixes que s'han dirigit a aquesta Sindicatura de manera individualitzada (ús dels títols de transports, la xarxa ortogonal, el procediment sancionador en matèria de circulació i estacionament de vehicles, els càrrecs en l'ús del servei del Bicing, entre altres) esdevenen qüestions extrapolables al conjunt de la ciutadania o, si més no, a col·lectius usuaris d'aquells mateixos serveis.

En matèria de transport públic i en relació a exercicis anteriors, s'han estabilitzat les queixes per l'exigència de la percepció mínima per ús indegut del transport públic, tot i que continua preocupant la incidència del frau. En canvi, **s'han incrementat les queixes sobre les condicions d'ús dels títols de transport, en especial la T-16, i**

el desplegament de la xarxa ortogonal. El tractament poc personalitzat de la resposta a les queixes que es formulen a TMB i l'exigència de càrrecs econòmics per excés d'ús del servei Bicing, vinculades al retorn de les bicicletes, també han estat motiu de queixes i recomanacions en el mateix sentit que els darrers anys.

Cal dir que tot i que l'any 2018 ha finalitzat amb l'anunci del manteniment de les tarifes del transport públic per a l'any 2019 i l'aplicació de la tarifa plana a tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, es resta a l'espera de la T-Mobilitat que hauria d'implicar una aposta decidida pel replantejament del sistema tarifari perquè el transport públic esdevingui una veritable opció per la ciutadania.

L'altre gran bloc que configura aquest capítol, vinculat a la circulació de vehicles i la vialitat continua mantenint com a eix principal de les queixes el procediment sancionador en matèria de circulació i estacionament de vehicles. En concret, els problemes amb la pràctica de la notificació de les presumptes infraccions i denúncies i l'actuació del servei de la grua municipal segueixen sent un tema de queixa recurrent i esdevenen, sobretot en el cas de les notificacions, **problemàtiques cròniques no resoltes en el decurs dels anys, després d'haver estat objecte d'estudi des d'aquesta Sindicatura per mitjà d'actuació d'ofici.** La defensa de les manifestacions de la ciutadania i l'acreditació i l'accés als mitjans de prova i la sensació d'indefensió són aspectes cada cop més emergents.

La convivència de diferents tipologies de vehicles compartint espais potser no adequats, com ara el cas dels patinets, ha estat objecte d'aplicació del règim sancionador de manera incipient, per mitjà de l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles tot. Caldrà estar amatents als possibles canvis legislatius que estableixi la Direcció General de Tráfico en relació a aquesta matèria. El 31 de desembre del 2018 finalitza la moratòria relativa a la circulació de bicicletes per les voreres, en relació a la qual també caldrà veure l'evolució del compliment normatiu i en cas de no compliment, l'aplicació del règim sancionador.

Aquesta síndica també vol fer menció als problemes que algunes senyalitzacions dubtoses o no prou clarificadores poden causar a la ciutadania generant infraccions. En aquest sentit, **aquesta síndica es congratula del fet que s'hagin atès les diverses recomanacions relatives al canvi de color de la senyalització de les àrees verdes d'estacionament regulat,** exclusives per a residents, que produïen confusions i que han passat del verd al blanc, i amb especificació de la seva condició.

La sinistralitat a la ciutat també és objecte de preocupació i ha de ser un dels objectius a treballar per part de totes les administracions implicades.

Un apunt final vol recordar que l'article 48 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya mana que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic, la millora de la mobilitat i l'accessibilitat a les persones de mobilitat reduïda, així com l'impuls de mesures destinades a la seguretat viària i la disminució dels accidents de trànsit, amb una incidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes. També defineix la circulació, els serveis de mobilitat i la gestió dels transports públics com a competències pròpies dels ajuntaments, tot i que cal tenir en compte la singularitat del municipi de Barcelona, on és d'aplicació la Carta Municipal. Aquesta Llei disposa que la coordinació del servei de transports urbans correspon al consorci Autoritat del Transport Metropolità (ATM), participat pel mateix Ajuntament, entre altres

administracions. També estableix que l'ordenació del trànsit de les persones i vehicles, així com la vigilància i les sancions de les infraccions en vies urbanes, són competència pròpia de l'Ajuntament.

4.3 Valoracions

TRANSPORT PÚBLIC

❖ 2021, nou endarreriment de la T-Mobilitat

La T-Mobilitat, concebuda com la base d'un nou sistema d'ús del transport públic, havia de substituir de manera gradual la diversitat de títols de transport amb una nova targeta unipersonal que, entre altres avantatges, havia de permetre calcular el preu del transport públic de manera personalitzada, és a dir, cada usuari pagaria en funció de les seves rutines de transport, dels quilòmetres recorreguts i de la freqüència amb què fes servir el transport públic.

S'havia previst que a la tardor del 2017 es faria una prova pilot a l'L9 del metro de Barcelona, que un any després hauria començat la implantació al conjunt de l'ATM de Barcelona, i finalment, a la tardor de 2019 s'iniciaria el desplegament a tot el país. Posteriorment van anunciar que les proves es realitzarien a finals de l'any 2018 però un nou darrerament fa preveure que caldrà esperar fins a l'any 2021.

Més enllà del canvi de model tarifari, **aquest fet té transcendència perquè significa mantenir les circumstàncies que motiven queixes sobre les condicions d'ús dels títols de transport.** La impossibilitat d'obtenir duplicats, o recuperar l'import corresponent als títols de transport d'ús personal —que requereixen la presentació d'un document acreditatiu de la identitat per verificar el correcte ús—, en cas de pèrdua i sobretot de sostracció acreditada per mitjà de denúncia (cal tenir en compte que abonaments trimestrals com la T-Jove, la T-Trimestre superen i amb escreix els 100 € d'import), és una constant en l'àmbit de les queixes vinculades amb el transport públic rebudes per aquesta Sindicatura. Cal dir que aquesta problemàtica fa temps que és objecte de recomanacions dirigides, per mitjà del representat municipal, a l'Autoritat del Transport Metropolità.

En aquest sentit, les diferents informacions rebudes per aquesta síndica des de l'administració, en concret per part de l'ATM, fan menció al fet que els canvis que hauria d'introduir la T-Mobilitat donaran resposta a aquestes problemàtiques, ja que la nova targeta de recàrrega en suport plàstic i d'ús personal, incorporaria un xip que hauria de permetre la seva anul·lació o el control del saldo existent, a més d'introduir un nou concepte d'aplicació d'usos i preus del transport que l'actual suport magnètic no permet. També dificultaria la manipulació i falsificació del títol. Però **els reiterats endarreriments en la introducció de la T-Mobilitat impliquen seguir sense possibilitat de respostes o alternatives vàlides a les problemàtiques exposades**, cosa que no hauria de repercutir negativament en els usuaris del transport públic. Per aquest motiu, es reitera de nou l'administració que cerqui mesures provisionals de resposta.

Finalment, cal fer esment que tot i les campanyes informatives —objecte de recomanacions efectuades des d'aquesta Sindicatura— per a conscienciar a la ciutadania que l'adquisició dels títols de transport s'ha de dur a terme en els punts de venda autoritzats, atesa l'existència de títols fraudulents i les conseqüències que el

seu ús pot significar als viatgers (*"Si la targeta és autèntica, tu també"*), segueixen rebent-se a ciutadans i ciutadanes als qui s'ha penalitzat per fer ús indegut del transport públic per viatjar amb títols no vàlids al·legant desconèixer l'existència de títols fraudulents.

❖ Tarificació Social: la T-16 i la Targeta Rosa

De nou s'han rebut queixes per les dificultats en l'obtenció de duplicats de la T-16, en cas de pèrdua o sostracció i en el cas de reedició per causa de mal funcionament de la targeta. També **s'han continuat rebent queixes en relació al greuge que el criteri de caducitat d'aquest títol**, establert el 31 de desembre de l'any que es compleixen 16 anys, significa per a les persones menors nascudes els darrers mesos de l'any que quasi no disposen de l'ús del transport gratuït l'any de compliment dels 16 anys en relació a les nascudes a començaments d'anys.

Dels problemes relacionats amb els tràmits relatius a la gestió de la T-16, han destacat les queixes per l'atenció i gestió telefònica, tant en un primer nivell de l'atenció que assumeix el servei del 010, com per les dificultats de poder accedir al segon nivell per part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (Cetramsa), les quals han estat objecte de recomanacions per a la millora del servei. La informació rebuda des de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció ciutadana ha constatat el volum de trucades que o bé no es poden transferir del sistema IRIS a l'AMB en el moment de la gestió telefònica o aquells comunicants que han de trucar més d'una vegada per contactar amb el 010. La gratuïtat del servei d'atenció del 010 pot haver influït. Des de l'administració municipal s'ha posat de manifest el creixement exponencial del volum de registre de consultes i gestions vinculades a la T-16 en els darrers 3 anys, que ha passat de 21.020 l'any 2016 a 199.550 compatibilitzades el mes de setembre de 2018, així com l'increment de fitxes IRIS creades des del 010 (6.064 el 2016 a 36.366 a setembre de 2018). Les trucades a transferir a l'AMB també han tingut un increment significatiu: de les 39.680 de l'any 2016 a les 119.630 d'aquest any.

A tall d'exemple, cal assenyalar que aquesta Sindicatura ha arribat a atendre queixes de famílies que tot i haver esgotat l'ús dels dos títols provisionals —que han incrementat la seva validesa temporal de 30 a 45 dies— amb motiu de mal funcionament de la T-16 original, seguien sense rebre el nou títol definitiu, fet que els implicava assumir les despeses de transport dels seus fills tot i tenir-ne reconegut l'ús gratuït i sense que s'hagi contemplat cap compensació. També la demanda de duplicats per casos de pèrdua o sostracció, que implica assumir de nou les despeses de 35€ de gestió, i la tardança en el lliurament del nou títol han estat motiu de queixa. Els endarreriments que es produeixen a l'estiu, afegits al tancament de l'empresa encarregada del repartiment, han repercutit en la gestió d'aquest any.

En resposta a les recomanacions i demandes d'informació emeses des d'aquesta Sindicatura, atenent els principis d'eficàcia, eficiència i coordinació que han de regir l'actuació de l'administració, cal indicar que des del servei municipal s'ha informat que s'han establert diversos mecanismes per a resoldre la problemàtica, conjuntament amb l'AMB, amb qui s'ha redefinit el conveni establert. En aquest sentit, s'ha informat la síndica que les reformes organitzatives i tècniques han aconseguit una millora del servei. Si bé el mes de gener de 2018 un 38,20% de comunicants havien de trucar més d'una vegada per contactar amb el 010 i un 14,18% no hi arribaven a contactar, el mes d'octubre aquestes xifres s'han reduït: d'un 10,86% a un 3,42%, respectivament.

També des de l'AMB s'ha informat que, com a reforma del servei d'atenció i tramitació, s'ha realitzat una licitació per a l'externalització, durant el primer trimestre de 2019, d'algunes de les tasques de la T-16 per optimitzar el servei ofert als ciutadans. En el cas dels bescanvis —que només s'efectuen igual que per la resta de títols integrats per problemes de mal funcionament—, en cas de superar per diferents circumstàncies el termini estimat de tramitació, l'AMB autoritzarà títols provisionals quan els ciutadans contactin amb el servei de gestió per mitjà del 010 o de la pàgina web. Cal comentar que la reducció de queixes en aquesta matèria en el darrer període de l'any fa pensar que les millores en el funcionament del servei estiguin tenint resultats.

La Targeta Rosa és l'altre títol de tarifació social que ha estat objecte de queixes i atenció des d'aquesta Sindicatura, que es troben en fase d'estudi. Tot i que l'Ordenança Reguladora del Sistema de Tarifació Social que la regula hagi estat objecte de modificació l'any 2018 per ampliar els potencials destinataris de la Targeta Rosa metropolitana, **aquesta Sindicatura ha estat receptora de queixes per part de particulars i associacions que consideren restrictives les condicions d'accés i poc efectives les revisions del compliment dels requisits.**

També recentment s'ha rebut la queixa d'una ciutadana, titular de la targeta Rosa, que ha exposat que, tot i haver seguit les indicacions de l'agent interventor arran un control de títols de transport, i presentar davant TMB en el termini de 2 dies la documentació acreditativa de l'ús d'aquell títol, li ha estat exigida la percepció mínima i desestimades les al·legacions presentades. Aquest expedient resta pendent de resposta i d'estudi, però ha posat de manifest que possiblement caldrà revisar les condicions de compliment d'ús del transport públic per aquests títols socials, que ja van ser objecte de modificació legislativa l'any 2015, i valorar la conveniència d'unificar o reduir la documentació requerida pel seu ús i acreditació.

❖ **26 de novembre del 2018, finalitza el desplegament de la nova xarxa ortogonal**

Durant els darrers anys, i d'acord amb les diferents fases d'implementació de la nova xarxa ortogonal, aquesta Sindicatura ha estat receptora d'algunes queixes en relació a la supressió i/o substitució d'algunes línies d'autobús tradicionals, com va ser en el seu moment la línia 64, la 20 o la 51, entre altres. **A partir de la finalització del desplegament de la nova xarxa, el 26 de novembre del 2018, el nombre de queixes i/o demandes d'assessorament ha sofert un important augment,** en relació a les modificacions efectuades a les línies 39, 55 i sobretot per la línia H10, que ha modificat el seu recorregut i ha deixat de circular entre Sants i Badal.

Les queixes reiterades per part dels passatgers se centren en el fet que la línia 54 no resulta una alternativa vàlida per cobrir un recorregut suprimit i que a més a més comunicava serveis sanitaris, centres de transport, etc. El veïnat posa de manifest l'increment del nombre de transbordaments que han d'efectuar per realitzar un mateix recorregut, fet que dificulta l'ús del transport públic a aquelles persones amb problemes de mobilitat. Tot i que era intenció d'aquesta síndica esperar al desplegament definitiu per valorar els possibles dèficits que es produïssin a la ciutat, s'ha iniciat una demanda d'informació sobre aquests darrers casos per les peticions dels ciutadans que s'han dirigit a la síndica.

També s'han tractat algunes queixes en relació a la capacitat, freqüència de pas i en definitiva qualitat del servei d'algunes noves línies com la D20, que sembla que tendirà a ser coberta per vehicles de més capacitat.

Cal fer referència al fet que la remodelació de la xarxa també ha comportat canvis d'ubicació de les parades i recorreguts que han generat queixes.

CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT

❖ Les garanties del procediment sancionador: els mitjans prova i el tractament dels escrits d'al·legacions

Diferents ciutadans i ciutadanes han demanat l'empara d'aquesta síndica en relació a l'aplicació del dret d'audiència i defensa que atorga el procediment sancionador a qui se li atribueix una infracció administrativa per esvair una possible situació d'indefensió. Amb independència del sentit final de la resolució administrativa que s'adopti, aquesta ha d'incloure referència concreta a les al·legacions plantejades per l'interessat d'acord amb allò que estableix la regulació del procediment administratiu, i en concret l'article 15 del Real Decret 320/1994, de 25 de febrer, per mitjà del qual s'aprova el Reglament del Procediment Sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que disposa que les resolucions hauran de ser *suscintamente motivadas* i decidiran sobre totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles altres derivades del procediment.

Així mateix, la condició de valor probatori de les denúncies formulades pels agents de l'autoritat es produeix a excepció de prova en contrari dels fets denunciats.

En aquest sentit, un ciutadà va presentar una queixa en relació a una sanció en matèria de circulació, després de la desestimació de dos escrits d'al·legacions, acompanyades de documentació gràfica que permetien deduir la incompatibilitat entre els fets i el lloc objecte de la presumpta infracció —i en conseqüència amb el presumpte motiu de la denúncia—, ja que no hi havia a l'emplaçament senyalat, ni a una distància raonable, ni semàfor, ni tan sols un pas de vianants. Cal afegir que, d'acord amb el contingut de la queixa, el seu promotor havia tingut coneixement de la denúncia i de la sanció que en va derivar quan aquesta ja es trobava en fase executiva de cobrament.

Tot i que arran de la demanda d'informació efectuada des d'aquesta Sindicatura, l'Institut Municipal d'Hisenda va procedir a la revisió de l'expedient i de la sanció, caldria treballar perquè aquestes situacions no es produeixin i s'estudiïn a fons les al·legacions que presenten els interessats.

Si bé la síndica de greuges és conscient de l'elevat volum de treball que implica la correcta tramitació dels expedients sancionadors a l'administració i que algunes parts del procediment potser poden ser objecte de sistematització, la tasca d'avaluació i presa de decisions requereix un tractament individualitzat i no fer-ho situa al reclamant en clara situació d'indefensió.

En aquest sentit també és convenient que es faciliti i s'acompanyi les denúncies d'aquells mitjans de prova que permetin esvair dubtes sobre la presumpta conducta infractora objecte de sanció.

❖ **Les mesures de restricció de la circulació per episodis de contaminació atmosfèrica: l'interès del bé comú i les exigències als particulars. Responsabilitat vs proporcionalitat**

A finals de l'any 2017 i durant aquest exercici, l'anunci de les mesures de restricció de la circulació de turismes i algunes furgonetes, i les possibles sancions que el seu incompliment poden produir, van ser objecte de múltiples demandes. Darrerament s'ha incorporat alguna nova queixa amb motiu de l'extensió de les restriccions a les motocicletes.

Les queixes presentades per entitats i particulars expressen les dificultats i les sobrecàrregues personals que la implementació de les mesures comportaran a part de la població. Diferents estudis estimen que uns 130.000 vehicles no podran circular, cosa que podria afectar a unes 150.000 persones, sense tenir en compte l'ampliació de les restriccions a les motocicletes.

A tall d'exemple algunes de les problemàtiques que s'han exposat se centren en: particulars o professionals als quals no els és vàlida l'alternativa de l'ús del transport públic per efectuar desplaçaments per motiu del lloc o dels horaris de treball o estudis (port, polígons industrials, torns de nit, etc.); marxants que venen puntualment a la ciutat per fires, gent gran o amb problemes de mobilitat; utilització puntuals del vehicle per anar a la ciutat per causes mèdiques, professionals que han de desplaçar aparells i eines de treball per a la realització de les seves tasques; i per últim, persones amb dificultats econòmiques per assumir un canvi de vehicle.

Els reclamats veuen difícil poder assumir els canvis demanats sense mesures de suport tècnic o econòmic que els permeti alternatives viables o la concreció d'excepcionalitats que poden ser puntuals o limitades.

La síndica considera que és necessari cercar alternatives al problema mediambiental que pateix la ciutat de Barcelona per les afectacions que produeix sobre la salut de la població. Ara bé, cal tenir en compte que l'impacte del cost de les mesures pot ser molt alt per als afectats, que també consideren que els criteris emprats no són prou eficients, que es regeixen per l'etiquetatge efectuat per la DGT i no per una revisió individualitzada.

Si bé el preàmbul de la Llei 34/2007, de 15 de novembre, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera senyala que és un bé comú indispensable per la vida i respecte del qual totes les persones tenen el dret d'ús i gaudiment, així com l'obligació de la seva conservació, aquesta actuació ha de ser compartida pel conjunt de les administracions i en especial per part dels municipis de més de 100.000 habitants. Ara bé, aquesta síndica entén que cal tenir en compte el principi de proporcionalitat a l'hora de determinar els graus d'exigència i de corresponsabilitat dels diferents agents implicats, sobretot en atenció als costos que implica pels particulars.

Diferents estudis consideren que el sector de la mobilitat és el principal causant dels problemes de qualitat de l'aire a la ciutat de Barcelona. Per aquest motiu, l'Ajuntament va implantar a partir del dia 1 de desembre de 2017 la zona de baixes emissions, que ha de funcionar durant els episodis de contaminació ambiental que es produeixin, tot i que l'any 2018 no s'ha activat. Ara bé, cal tenir en compte que a partir del dia 1 de gener del 2020 aquestes mesures esdevindran permanents, fet que implica revisar a fons si les actuals alternatives (T- verda, T-Aire, etc.) són suficients i cercar respostes que esdevinguin alternatives vàlides per a les persones afectades i provoquin un canvi d'hàbits del conjunt de la població.

També caldrà avaluar l'impacte que pugui produir-se sobre l'ús del transport públic, ja prou sobrecarregat en hores punta. Tot i el contingut del Programa de Mesures contra la contaminació atmosfèrica, ara per ara **aquesta síndica entén que de la documentació que li ha estat aportada no es dedueix que es concreti ni resposta ni atenció suficient als afectats per les restriccions, en relació a les opcions i/o alternatives a les quals poder optar.** També cal, per part de l'Ajuntament, instar la corresponsabilitat amb de la resta d'administracions competents per poder facilitar un ventall d'alternatives i suport al conjunt de la ciutadania.

De la documentació aportada i de la informació obtinguda no es dedueix que hi hagi suficient concreció de l'impacte que les mesures produiran, de les opcions vàlides de què disposarà la ciutadania per resoldre els problemes que les restriccions originaran als afectats i al conjunt de la població, ja que tampoc es coneix l'impacte que produirà sobre els actuals serveis públics de transport, ja prou sobrecarregats, en especial en hores punta, que haurien de ser redimensionats. Tampoc es dedueix que s'hagi realitzat un estudi o planificació suficient de les places d'estacionament de vehicles (*Park&Ride*) fora de la ciutat amb connexió amb la xarxa de transport, entre altres mesures que permetin afavorir un veritable canvi d'hàbits per afavorir la utilització del transport públic.

4.4 Recomanacions destacades

TRANSPORT PÚBLIC

- Reiterar a la representació municipal de l'ATM les recomanacions ja efectuades en anteriors expedients sobre la revisió de les condicions d'ús dels títols de transport, en especial pels títols personals i que requereixen identificació, als efectes que s'estableixin mesures que permetin bescanviar o compensar en cas de pèrdua i sobretot de robatori acreditat per mitjà de denúncia policial, el seu import, a l'espera de la implantació de la T-Mobilitat
- Recomana a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i, per tant, a l'Àrea de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència que realitzin aquelles actuacions necessàries, en coordinació amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, per tal de corregir les deficiències en la prestació del servei d'obtenció del títol de transport T-16 mitjançant l'atenció telefònica del 010.
- Reiterar les recomanacions ja efectuades a l'efecte d'instar la revisió de les condicions d'ús dels títols de transport per a joves, com el pas d'un títol trimestral a mensual mentre s'estigui treballant per a la implantació de la nova T-Mobilitat i noves tarifes per al les persones menors d'edat.
- Recomana a TMB que es revisi i estudi el volum de passatgers en funció de les franges horàries de les línies i l'adequació de la tipologia dels vehicles que presten el servei, sobretot en hores de màxima afluència.

CIRCULACIÓ I VIALITAT

- Recomanar als organismes competents que es faciliti l'accés i el coneixement de l'estat de tramitació dels recursos i del conjunt de proves relatives als expedients sancionadors, i en especial a l'Institut Municipal d'Hisenda la revisió dels procediments emprats pel tractament de les al·legacions i recursos interposats amb la incorporació dels recursos suficients, per a assegurar la consideració de les al·legacions que puguin formular les persones denunciades.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona, en concret a la Quarta Tinència d'Alcaldia d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que:
 - a) S'estableixen mesures concretes o un servei d'atenció i orientació per als titulars dels vehicles afectats per les mesures de restricció de circulació per atendre aquells casos o situacions que requereixen respostes individualitzades, i/o facilitar l'orientació per a la recerca d'alternatives.
 - b) En el marc de les seves competències i en aquelles que corresponguin a altres administracions, fomenti aquelles accions necessàries perquè la xarxa de transport públic de la ciutat i entorns es converteixi en una alternativa vàlida i real a l'ús del vehicle particular, amb independència de l'aplicació de mesures de caràcter restrictiu. També que insti a les administracions competents plans d'ajuda per a la renovació de vehicles per afavorir la reducció de les emissions de partícules contaminants, l'estudi i possible adopció d'alternatives tècniques i, si és possible, una categorització més individualitzada dels vehicles.
 - c) Estudiar l'impacte que sobre el transport públic generaran les mesures previstes i l'existència d'una oferta suficient de places d'aparcament fora de les zones restringides amb connexió amb el transport públic.

Capítol 5. SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA



5.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 56 queixes relatives a aquest àmbit.

Seguretat ciutadana	Nombre de queixes
Llibertat cívica (expressió, manifestació...)	2
Mediació i convivència	7
Seguretat i protecció (Guàrdia Urbana)	46
Prevenició i protecció d'incendis	1
Total	56

5.2 Introducció

Del conjunt de queixes rebudes en aquest àmbit destaquen numèricament les que versen sobre seguretat i protecció. En aquest apartat hem de posar de relleu que dominen les queixes que es refereixen al tracte presumptament irrespectuós i poc adequat que alguns ciutadans havien rebut per part d'agents de la Guàrdia Urbana. Arran de les intervencions i les recomanacions de la síndica respecte d'aquestes queixes, el responsable municipal de la Guàrdia Urbana l'ha informat que recordarà als agents la congruència, oportunitat i proporcionalitat en les seves actuacions, especialment quant a matèria sancionadora, amb el propòsit de denunciar aquelles conductes contràries a les normatives vigents. Tanmateix, **ha manifestat a la síndica la voluntat d'incorporar càmeres unipersonals en la uniformitat dels agents, que de ben segur ajudaran a una millor resolució en les actuacions, dotant-les de majors garanties tant pels agents com pels mateixos ciutadans.**

Una altra circumstància que ha estat atesa per la síndica ha estat relacionada amb la situació d'inseguretat que pateixen els veïns del barri del Raval amb l'increment de

l'activitat il·lícita de venda de drogues i estupefaents en habitatges buits, fenomen conegut com a *narcopisos*. També ha estat motiu de queixa la disconformitat amb el contingut d'alguns informes tècnics, o atestats, redactats per les unitats de la Guàrdia Urbana després d'accidents de trànsit en els que hi havia hagut ferits.

En l'àmbit més estricte de la convivència ciutadana, les queixes han estat relacionades amb la tramitació de procediments sancionadors incoats amb motiu de diversos incompliments de l'Ordenança del Civisme. A tall d'exemple, citem algunes de les conductes presumptament infringides: penjar cartells a l'espai públic; acampar en la via pública amb motiu de la reivindicació d'un habitatge just, o exercir la venda ambulant no autoritzada. Sobre aquest darrer assumpte ens hem referit específicament en el capítol de Ciutadania, veïnatge i Immigració per considerar que l'origen de la problemàtica esdevé de la situació administrativa de les persones immigrades. També s'ha supervisat l'actuació municipal derivada de la imposició indiscriminada de sancions a una persona que tenia una greu afectació de salut mental.

Quant a l'apartat sobre llibertat cívica, la Sindicatura de Greuges ha rebut queixes que reivindicaven el dret a manifestar-se pels carrers de la ciutat. També va rebre una queixa relativa a la manca de normativa i senyalització de les platges nudistes. Ara bé, en tractar-se d'una problemàtica que abasta tot el territori català, el seu estudi es va derivar a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

5.3 Valoracions

❖ La seguretat i el disseny de l'espai públic

Disposar d'un espai públic de qualitat pot afectar positivament a la seguretat de les persones. La problemàtica d'accessibilitat, una inadequada il·luminació, la deficient qualitat de les infraestructures urbanes i de la seva planificació, entre altres aspectes, són factors que contribueixen a la percepció d'inseguretat i dificulten l'ús ordinari de l'espai públic per part de la ciutadania, arribant a afectar negativament en la convivència. Per contra, un espai amb condicions que permeti la continuïtat d'un ús adequat i la presència de persones, garanteix la seguretat, ja que es produeix una vigilància natural per part de les mateixes persones usuàries. Així doncs, podem afirmar que **la relació entre espais públics i seguretat ciutadana és directa i que és important actuar de forma preventiva a través d'un disseny idoni amb la finalitat de crear un ambient segur.**

Aquest any ha estat objecte d'estudi per part d'aquesta instància supervisora una queixa relacionada amb l'ús inapropiat i vandàlic que s'estava produint en un parc d'interior d'una illa, en els baixos de la qual hi ha ubicats dos equipaments municipals. Segons relataven, la planificació d'aquell espai, al qual s'havia d'accedir a través d'un

passadís per la façana de la finca, va aixecar reticències del veïnat atès que quedava completament resguardat de la vista.

L'Ajuntament va acordar la implementació de determinades mesures per tal d'evitar el mal ús d'aquell espai i la inseguretat i molèsties que podria provocar entre el veïnat. Però les mesures compromeses, tendents a controlar l'espai a través del seu tancament o de l'increment de la vigilància, mai es van arribar a posar en marxa i l'espai va ocupar-se per persones que l'utilitzaven de forma inapropiada i generaven molèsties i inseguretat.

La Guàrdia Urbana va confirmar a la síndica que en aquell indret s'havien dut a terme 23 intervencions relacionades amb sorolls; gossos deslligats; presència de persones sense llar; actes vandàlics que havien ocasionat desperfectes a la porta d'entrada, al mobiliari urbà i a la porta d'accés a la instal·lació elèctrica de l'immoble; danys i robatori d'elements del mobiliari urbà; delictes de furt i danys, i delictes d'apropiació indeguda.

Després de visitar el parc objecte de la queixa, la Sindicatura de Greuges va constatar certs aspectes referents al disseny de l'espai que no potenciaven un ús socialitzador del veïnat. A tall d'exemple, la part destinada a jocs infantils era insuficient i presentava moltes deficiències, tant de manteniment com d'elements que fessin atractiu el seu ús a les famílies amb persones menors. Per això va considerar que calia definir nous usos per a aquell espai i, en funció d'aquells nous usos, procedir a modificacions en el disseny de la plaça. Així mateix, va valorar com una proposta interessant la incorporació d'aquell espai en les activitats ordinàries dels equipaments públics existents a la finca, tal com havien suggerit treballadors dels referits equipaments amb la finalitat de fomentar un ús cívic per al veïnatge i generar un espai segur.

En el moment d'elaborar aquest informe, el parc fa mesos que roman tancat a l'accés públic, amb un rètol informatiu sobre la realització d'actuacions puntuals.

❖ **El fenomen dels *narcopisos* al barri del Raval**

En els darrers dos anys al barri del Raval hi ha hagut un repunt en el negoci de la venda de drogues. L'especulació immobiliària i la manca de conservació dels habitatges havia comportat que molts d'ells estiguessin buits i que fossin ocupats pels traficants amb la finalitat de vendre la droga i permetre el seu consum a l'interior, dificultant d'aquesta manera la intervenció dels cossos de seguretat per tal d'investigar els delictes contra la salut pública que es produïen en aquells pisos. La pràctica d'aquesta activitat delictiva havia portat a una degradació de l'espai públic i a diversos episodis de baralles entre narcotraficants al carrer, amb armes blanques, malmetent la convivència i generant una situació objectiva d'inseguretat al veïnat.

Des del Districte de Ciutat Vella s'ha promogut una Comissió de Seguiment de la problemàtica de les drogues al Raval en què participen representants veïnals,

responsables municipals del Districte de Ciutat Vella, de neteja, de salut pública, d'habitatge i de policia autonòmica i local. Es tracta d'un espai de col·laboració ciutadana on els representants públics fan un balanç de la situació i relaten les futures actuacions a emprendre. **La Síndica de Greuges de Barcelona també en forma part d'aquesta Comissió, en qualitat d'observadora i amb la finalitat de fer un seguiment de l'evolució de la problemàtica.**

A la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'han dirigit diverses persones afectades denunciant la problemàtica dels *narcopisos*. En alguns casos es posava de manifest l'ansietat amb què vivien la situació, sobretot en finques on hi havia persones menors d'edat.

Es tracta d'un fenomen complex en el qual conflueixen competències municipals, autonòmiques, estatals i judicials, i en què queda palès la dificultat de coordinar les diferents administracions públiques. Aquesta coordinació també ha estat insuficient en l'àmbit policial, malgrat que el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policial entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona disposa la col·laboració de la Guàrdia Urbana en matèria de vigilància i control de la venda d'estupefaents, prevenció de delictes contra la salut pública és competència dels Mossos d'Esquadra.

Finalment, el passat mes de novembre va dur-se a terme una actuació contundent de la Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra contra els *narcopisos* del Raval, els efectes de la qual s'han traslladat a l'espai públic, normalitzant el seu ús i disminuint considerablement la inseguretat ciutadana.

En el moment d'elaborar aquest informe continua exercint-se una pressió policial en el barri del Raval i es mantenen els efectes dissuasius de l'activitat il·lícita. No obstant això, preocupa a la Sindicatura de Greuges el fet que l'anomenada activitat s'hagi traslladat a altres indrets de la ciutat. **Per aquest motiu, creu que cal persistir en el treball conjunt i col·laboratiu entre les diferents administracions per arribar a aconseguir la seva eradicació.**

❖ **Quan el presumpte infractor té importants afectacions en la salut mental**

Un ciutadà va demanar l'emparament de la síndica, atès que s'havia sancionat diverses vegades al seu fill per conductes encabides en el mateix tipus infractor. Explicava que en el moment d'imposar-li les denúncies el seu fill estava desaparegut i patint un brot psicòtic. Aportava documentació que acreditava que l'endemà dels fets havien ingressat l'afectat en un centre mèdic on l'havien estabilitzat.

Malgrat que arran de la intervenció d'aquesta institució l'Institut Municipal d'Hisenda va anul·lar els procediments sancionadors per defectes formals en la notificació, la Síndica de Greuges va estimar la queixa, ja que va considerar que s'havia resolt únicament sobre la forma i no sobre el fons de l'assumpte plantejat.

La Llei 16/1991, de 10 de juliol, confereix a les policies locals catalanes l'exercici de policia administrativa, a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions municipals i de les altres disposicions i actes municipals. Així mateix, la Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona, en el seu capítol XVI regula les competències municipals en matèria de seguretat ciutadana, i disposa que l'Ajuntament de Barcelona regularà, mitjançant ordenança municipal, les conductes constitutives d'infracció administrativa atribueix a la ciutat competències en matèria de seguretat. Alhora atorga potestats a la Guàrdia Urbana, com a policia d'autoritat, per vetllar pel compliment de les ordenances, els bans i altres disposicions municipals.

Entén la síndica que el cos de la Guàrdia Urbana està format per poder diferenciar si l'origen d'una conducta infractora esdevé per una alteració psíquica o per una transgressió voluntària de la norma pel presumpte infractor. Aquesta situació es va produir tot i que la Guàrdia Urbana de Barcelona disposa d'una instrucció que estableix un protocol d'actuació per a l'atenció, els trasllats i els ingressos involuntaris de persones amb malalties mentals.

També l'agent va denunciar diverses conductes. Entre elles dues es corresponien al mateix tipus infractor: llençar a terra puntes de cigarreta i llençar a terra qualsevol deixalla. Ambdues conductes s'havien produït en la Rambla de Barcelona, amb dos minuts de diferència entre l'una i l'altra; fent constar el mateix precepte infringit: l'art. 63.2 e) de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics, i per part del mateix agent.

Davant dels fets, aquesta Instància supervisora va determinar que es podia haver donat una incongruència amb el principi de proporcionalitat del procediment sancionador recollit a l'article 29 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, ja que d'acord amb aquest principi, la continuïtat o persistència en la conducta infractora pot determinar la graduació de la sanció, però no la imposició d'una nova sanció.

En qualsevol cas, la síndica és del parer que els agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona, davant de persones que denoten una afectació a la salut mental, no han d'intervenir des del vessant sancionador i de forma excessiva. **Per aquest motiu va recomanar als responsables municipals de seguretat que valorin la conveniència de revisar el protocol d'atenció a persones amb afectacions a la salut mental**, per adequar les instruccions i evitar que es reproduïxin casos com el descrit.

5.4 Recomanacions destacades

- Recomanar a la Guàrdia Urbana que es valori la conveniència de revisar el protocol d'atenció a persones que puguin tenir afectacions a la salut mental, per adequar les instruccions i evitar sancionar a persones que pateixen aquestes afectacions.
- Recomanar a la Guàrdia Urbana que complementi les instruccions amb indicacions pertinents per tal d'evitar múltiples denúncies per la mateixa infracció que puguin originar una pluralitat de procediments sancionadors.
- Recomanar a la Guàrdia Urbana que s'asseguri que els agents s'ajusten, en tot moment, al codi de conducta en virtut del qual han de mantenir en tot moment un tracte correcte i acurat en les relacions amb els ciutadans.
- Recomanar a la Guàrdia Urbana que es revisi l'actual Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policial entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per considerar que el moment actual podria no constituir l'instrument operatiu necessari per garantir la qualitat del servei.

Capítol 6. ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC



6.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 50 queixes relatives a aquest àmbit.

Ús i manteniment de l'espai públic	Nombre de queixes
Manteniment de la via pública i mobiliari	14
Ús de l'espai públic	36
Total	50

6.2 Introducció

Aquest escenari, en què es representa la vida ciutadana que és l'espai públic, i a les característiques del qual ens hem referit en els darrers informes, es troba en plena transformació i continua suportant l'increment de les tensions que comporten la modificació dels usos legals i els que es produeixen pel canvi dels hàbits, sobretot en matèria de mobilitat. En aquest darrer cas, i com es diu popularment, la regulació legal va darrere de la realitat.

Quant a les queixes i consultes que rebem podem fer una fotografia dels conflictes més habituals que es donen amb l'ús compartit de l'espai públic. Sense pretensió exhaustiva, a continuació fem una relació d'aquests. Alguns d'ells són tractats amb més deteniment en altres apartats d'aquest informe.

- Vetlladors de les activitats econòmiques dedicades a la restauració.
- Presència d'expositors de floristeries i fruïteries.
- Estacionament de motocicletes i bicicletes.
- Instal·lació dels contenidors de recollida selectiva de brossa.
- Carrils bicicleta, sigui en calçada o en vorera.
- Reubicacions dels contenidors de recollida de brossa provocades per l'increment de carrils per bicicleta que sovint han de ser reubicats sobre vorera.

- Increment d'ús dels denominats vehicles de mobilitat personal.
- Creació d'àrees d'esbarjo per a gossos.
- Noves àrees de joc infantil.
- Mercats i fires ambulants i de celebració esporàdica.
- Nou mobiliari urbà.
- Itineraris per les persones amb discapacitats funcionals.
- Celebració de proves esportives.

El conjunt de totes aquestes activitats i situacions, la majoria de les quals poden coincidir en l'espai i el moment, generen tota una sèrie de conflictes que tenen a veure amb l'ús, i a vegades disputa, de l'espai públic sempre limitat.

Des de l'Ajuntament es pot intervenir en la gestió d'aquests conflictes segregant imperativament l'espai segons usos, com seria el cas dels vianants i els conductors de bicicletes i vehicles de mobilitat personal, o del tancament de carrers per a la celebració de proves esportives, mercats, fires i festes populars, esdeveniments que haurien de ser anunciats i difosos amb suficient antelació.

Altres conflictes, segons hem pogut comprovar, conciten l'enfrontament entre els interessats, com pot ser la coincidència en l'espai de gossos per una banda i els jocs i el passeig dels infants o dels vianants ordinaris, per l'altra. Ens consta que l'Ajuntament fa esforços en aquest àmbit mitjançant el Consell Municipal de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals.

6.3 Valoracions

❖ Espais privats d'ús públic

En aquesta ocasió volem posar èmfasi en algunes peticions d'intervenció que hem tingut en relació a espais privats d'ús públic, en els quals concorren algunes circumstàncies particulars. Un d'ells és el delimitat pels carrers Súria, Sallent, passatge d'Andalusia i Rambla del Raval i l'altre el que constitueix el passatge Mulet.

El primer dels esmentats conforma un tot continu, diàfan i integrat plenament en la trama urbana del barri de Sants. És d'ús públic manifest i incorpora usos com els vetlladors de locals de restauració, ús contemplat en la corresponent ordenança de terrasses. Soterrat a la plaça Súria hi ha un aparcament de vehicles de titularitat privada. També s'observa l'existència d'enllumenat públic, papereres i bancs.

Aquesta situació deriva de les condicions aprovades d'urbanització en autoritzar-se, en el seu moment, al promotor dels habitatges del voltant, concentrar l'edificabilitat en alçada, alliberant-se així espai en superfície que continuaria sent privat.

El promotor de la queixa s'adreçà a la Síndica de Greuges, ja que entenia que l'espai s'estava degradant ràpidament per manca de manteniment que teòricament havia de ser a càrrec dels copropietaris i per la manca d'iniciativa municipal per afrontar el problema. El promotor afegia que des de fa uns quaranta anys que insisteix per tal que

l'Ajuntament participi d'una manera més activa en el manteniment de l'espai públic. L'Ajuntament contestà a la Síndica de Greuges que el manteniment corresponia als propietaris privats de les finques confrontants en funció de la seva quota de participació.

A la ciutat de Barcelona són freqüents els espais de propietat privada d'ús públic. Alguns d'aquests espais, habitualment passatges, són d'accés lliure en horari diürn i en hores nocturnes els propietaris que els gestionen tanquen l'accés. Altres espais situats en porxos, entre blocs d'habitatges o en espais francament oberts, com és el cas que planteja el promotor de la queixa, són d'accés i ús públic permanent, fins al punt que la ciutadania els gaudeix amb indiferència total al seu règim de propietat i integrant en la seva consciència el caràcter públic i municipal d'aquests.

Els conflictes que poden aparèixer són pel seu manteniment. Durant el treball d'instrucció de la queixa no va aconseguir-se localitzar algun criteri, instrucció o circular municipal que regulés quin ha de ser el tractament d'aquests espais privats d'ús públic a l'espai urbà. **Podíem deduir que cada districte actua com creu convenient o en funció de les demandes ciutadanes o l'estat d'oportunitat i necessitat que en cada moment resulti.**

La segona comunicació va tenir lloc el 17 d'octubre de 2017, quan la gerència del Districte comunicava al promotor de la queixa que s'estava treballant en un conveni de col·laboració respecte de la Plaça Sùria i se'ls convocaria aviat. En tres mesos es visualitza un canvi d'actitud municipal.

La Síndica de Greuges entén que en els espais d'ús públic descrits ha d'intervenir activament l'Ajuntament sense discriminació respecte a altres d'ús públic intensiu, per tal d'assegurar el seu manteniment, neteja i renovació rellevant als propietaris veïns en l'esmentada tasca, tal com determina l'article 4 del Reglament de patrimoni dels ens locals de Catalunya. També recomana una lògica raonable i de prestació de servei públic a un espai que, malgrat la seva titularitat formal privada sense cap mena de profit particular, ans al contrari, es manifesta integrat en la trama urbana municipal i d'ús públic i universal.

La darrera informació és que l'Ajuntament ja ha fet arribar la proforma de conveni als propietaris per tal de regular de forma definitiva el manteniment d'aquell espai d'ús públic i així dignificar-lo. Segons la proposta presentada, l'Ajuntament es compromet a assumir el cost de redacció del projecte d'arranjament de la plaça Sùria, la direcció d'obra, el cost de les actuacions en la superfície i el mobiliari urbà, així com el futur manteniment de l'espai d'ús públic, inclòs l'enllumenat públic i la neteja. Per la seva banda, els propietaris assumiran la licitació i execució del conjunt de les obres i el cost de l'arranjament de l'estructura de l'aparcament fins a la capa d'impermeabilització.

La segona de les actuacions correspon al passatge Mulet. En aquest cas es tracta d'un passatge que seria propietat de 20 titulars on durant el dia es permet el pas franc de la ciutadania i a la nit roman tancat. En aquest cas el règim i ús privat queda més clar, així com el públic restringit. El promotor de la queixa manifesta que l'Ajuntament no se'n fa càrrec de la reparació de l'enllumenat del passatge.

Es tracta d'un espai indiscutiblement privat amb regulació d'ús per part dels propietaris comuns, estiguin o no constituïts en comunitat de propietaris, als quals corresponen les obligacions de manteniment, conservació i ús, establertes en la norma amb rang de llei del Text refós de la Llei d'urbanisme amb les conseqüències, en cas d'incompliment, de possible execució subsidiària per part de l'Ajuntament.

Mentre no es disposi d'un acord amb la totalitat individualitzada dels propietaris o amb la seva comunitat en el cas que arribi a constituir-se, la Síndica de Greuges considera que aquest és el règim d'ús i manteniment d'aquest espai privat.

No obstant això, no pot obviar-se el fet que el passatge és transitat per la ciutadania, que de fet resulta d'ús públic en determinades hores i que, en funció de les hores de pas franc i l'època de l'any, l'enllumenat resulta un element de seguretat imprescindible. Així, al nostre entendre, forma part consubstancial de l'espai privat considerat en el seu conjunt. La il·luminació d'aquest espai pot considerar-se i ha de ser tractada com una qüestió d'ordre públic.

En conseqüència, la inevitable il·luminació del passatge o bé es realitza a càrrec dels propietaris de les finques que confronten i en el marc d'allò que estableix l'article 197 del Text refós de la Llei d'urbanisme aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, o bé se'n fa càrrec l'Ajuntament, previ acord amb els propietaris, acord en el qual es poden incloure la resta d'aspectes reclamats per a aquesta situació singular.

Cal recordar que l'any 2013 ja es va tramitar una queixa pel mateix motiu a petició del mateix veí. L'any 2014 la síndica recomanà al Districte de Sarrià-Sant Gervasi que promogués una reunió amb els copropietaris del passatge amb la finalitat d'establir quin ha de ser l'ús del passatge i a qui ha de correspondre el seu manteniment.

En ocasió de la presentació de la mateixa reclamació tres anys després, el març del 2018 la Síndica de Greuges reiterà la seva recomanació. L'Ajuntament, en la seva resposta a la síndica de greuges, només reconeix el servei de l'enllumenat i anuncia una renovació definitiva per l'any 2018. Afegeix que hi ha dificultat en promoure una comunitat de propietaris per la gestió del passatge.

En ambdues decisions la Síndica va suggerir a l'Ajuntament la possibilitat d'elaborar uns criteris mínims amb caràcter general establint el tractament que han de tenir els espais de propietat privada, però d'ús públic manifest, qüestió que podria ser tractada en el Comitè Executiu, com a òrgan col·legiat de direcció superior de l'Administració executiva, integrat pels gerents sectorials i de districte.

L'Ajuntament, en resposta a les consideracions de la Síndica de Greuges ha contestat que es treballa en el sentit suggerit en allò que fa referència a l'establiment de criteris a aplicar en aquest tipus d'espais. Igualment, s'informà la síndica que el propòsit és que les actuacions d'enllumenat als espais privats d'ús manifest públic tinguin el mateix tractament que el públic, de manera que es percebi seguretat.

❖ Menys obstacles a la via pública per les persones invidents

Finalment, es vol deixar constància que amb motiu d'una queixa presentada per una persona invident pel que considerava desordre en l'emplaçament de diferents andròmines a la via pública, el maig de 2017 la Síndica de Greuges va suggerir l'harmonització de l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures. Amb motiu d'una actuació d'ofici duta a terme en matèria d'ús de l'espai públic urbà l'any 2014, la Síndica de Greuges constatà una discrepància en la regulació d'aquesta matèria entre diferents ordenances que reiterà quan va resoldre l'esmentada queixa.

Així resulta que les ordenances municipals d'ús de les vies i els espais públics de Barcelona, l'Ordenança del paisatge urbà i la d'establiments i centres de comerç alimentari preveuen l'autorització d'expositors de mercaderies que en part ocupin la via pública.

Es pot autoritzar que aquests expositors se situïn a la façana dels edificis, i realment així es fa (article 47 de l'Ordenança d'establiments i centres de comerç alimentari), quan resulta que les terrasses i els vetlladors dels establiments de restauració han de deixar un espai lliure pels vianants entre la façana i la terrassa (article 11.1.a de l'Ordenança de terrasses). Com es pot comprovar, les ordenacions resulten contradictòries i poden ocasionar confusió entre els vianants i sobretot molèsties de desplaçament a les persones invidents.

Cal tenir en compte que la vigent Llei del Parlament de Catalunya 13/2014, del 30 d'octubre d'accessibilitat té per objecte, entre d'altres, "establir les condicions d'accessibilitat necessàries perquè els espais d'ús públic (...) garanteixin l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn" (article 1.a).

El Reial decret 505/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions, estableix també als seus articles 10, 11 i 13.3 el que ha d'entendre's per itineraris accessibles per a vianants i les condicions que han de reunir lliures d'obstacles i quant al paviment.

El juliol del 2018, la Direcció de Serveis de Comerç de la Gerència de Turisme, Comerç i Mercats de l'Ajuntament ha contestat informant que s'accepta el suggeriment fet per la Síndica de Greuges de manera que en el nou projecte d'Ordenança d'establiments i centres de comerç alimentari s'ha eliminat l'article 47, que preveu la possibilitat d'autoritzar la instal·lació d'expositors mòbils de fruites i hortalisses a les façanes dels establiments.

❖ Lavabos d'ús públic. Una necessitat imperiosa.

De nou la Síndica de Greuges ha intervingut amb motiu de la presentació d'una queixa per part del pare d'un nen que tenint aquest la necessitat d'orinar demanà l'ús dels lavabos d'una escola de música municipal i el personal d'aquesta instal·lació pública negà l'ús del servei al seu fill.

La manca de serveis públics d'accés gratuït a la ciutadania i visitants és un debat que fa molts anys que està present a la ciutat de Barcelona. Quan va aprovar-se l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic l'any 2005, es va qüestionar la sanció d'algunes que sovint eren realitzades per persones que fan un ús intensiu del carrer. Així la necessitat d'haver d'anar al lavabo en un moment donat del dia és quelcom universal, afecta qualsevol persona de qualsevol edat, sexe i nacionalitat. No disposar ni conèixer on es pot trobar un recurs d'aquestes característiques fa que sovint s'acabin utilitzant els d'establiments comercials o de restauració si es disposa de diners per fer-hi despesa o, en cas contrari, de forma furtiva. L'alternativa incívica o obligada és fer-ho al mateix carrer.

Revisant les diferents solucions que han cercat els diferents equips de Govern de l'Ajuntament de Barcelona per erradicar aquest problema d'ençà de l'aprovació de l'Ordenança, es pot recordar la polèmica generada el mes d'octubre de 2010, quan l'equip de Govern municipal d'aquella legislatura va anunciar la reforma de l'Ordenança de vetlladors de bars i terrasses i la introducció d'una proposta que finalment va no va reeixir: tots els establiments havien d'obrir els seus serveis al públic en general, independentment que fossin o no clients.

L'any 2012, amb l'augment significatiu de sancions per orinar al carrer, novament el consistori es plantejà estudiar alternatives per lluitar contra aquesta mostra d'incivisme. En aquesta ocasió, la via proposada va ser tornar a instal·lar urinaris públics als carrers, actuació que des d'aleshores només succeeix quan se celebren revetlles, festes majors o activitats a les quals es preveu una gran afluència de públic.

A principis de l'any 2014, la Comissió d'Habitat Urbà i Medi Ambient va debatre la qüestió i es proposà que el Govern municipal garantís l'accés i la senyalització a la via pública de tots els lavabos públics de la ciutat, tant dels que es troben a l'interior d'equipaments públics com dels que es troben en parcs i jardins. En aquella comissió s'informà que l'oferta de serveis públics a la ciutat és aproximadament de 104 en parcs i jardins, 117 a les platges (temporals) i 1.000 repartits en equipaments. L'objecció que es plantejà era que la major part de la ciutadania i els visitants desconeixien la seva ubicació perquè no estaven degudament indicats. La Comissió va concloure la necessitat urgent d'implantar un sistema de senyalització que permetés conèixer en un radi proper la disponibilitat de serveis públics. Aquesta proposta garantia l'accés als lavabos les hores d'obertura d'atenció al públic dels equipaments municipals però continuava deixant al descobert el problema encara més greu de l'horari nocturn. Amb tot, no va arribar a aplicar-se. Tampoc no va prosperar la proposta que l'ús dels serveis de l'estació de Sants tornessin a ser gratuïts i que se n'obrissin a l'estació de la Plaça Catalunya.

Així mateix, la síndica ha proposat en més d'una ocasió la instal·lació de lavabos públics a les estacions de metro.

A finals de l'any 2015, el nou consistori va fer una valoració positiva de la prova pilot iniciada durant els mesos d'estiu al Districte de Ciutat Vella amb la instal·lació de sis urinaris públics, malgrat les crítiques rebudes per la ubicació d'algun dels serveis. La reducció de sancions imposades fa bona la proposta d'augmentar-ne el nombre. Aquests urinaris s'han mantingut fixos des d'aleshores, juntament amb els altres quatre d'obra que hi ha al mateix districte. Els dos estius següents, les deu unitats fixes s'han vist incrementades amb nou més de caràcter temporal.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona disposa d'un capítol per tractar les necessitats fisiològiques i les emmarca en la protecció de la salut pública i la salubritat, en el dret de gaudir d'un espai públic net i no degradat, i en el respecte a les pautes generalment acceptades de la convivència ciutadana i de civisme. Per possibilitar l'acompliment d'aquests principis, l'Administració municipal ha de facilitar a la ciutadania l'accés a lavabos públics arreu de la ciutat les 24 hores del dia.

Les persones segueixen sense saber on tenen un lavabo públic per dirigir-s'hi quan l'hagin d'utilitzar. Indicar la ubicació de biblioteques, centres cívics, casals de joves, casals d'avis, museus, mercats, seus de districtes, oficines d'atenció al ciutadà i altres establiments municipals d'atenció al públic permetria compensar el greuge que moltes persones creuen que pateixen. Aquesta seria una primera actuació que permetria oferir a la població un missatge d'interès per resoldre el problema existent. Paral·lelament caldria estudiar sense demora la implantació del model emprat al Districte de Ciutat Vella als altres nou districtes de la ciutat, per oferir així als diferents barris l'oportunitat de disposar de serveis públics les 24 hores del dia i així reduir les conductes incíviques volgudes o obligades.

La Síndica de Greuges recomanà la implantació a tota la ciutat d'un sistema de senyalització dels serveis públics ubicats a les instal·lacions municipals de tots els districtes, així com la instal·lació de lavabos portàtils als diferents barris de la ciutat per oferir aquest servei les 24 hores del dia. Finalment es reiterà el suggeriment d'instal·lar serveis públics a tots els vestíbuls de les estacions de metro.

L'Ajuntament contestà a la síndica de greuges informant que està en marxa l'objectiu de posar a disposició de la ciutadania 100 unitats de sanitaris públics distribuïdes per tot el territori municipal. En el moment d'oferir la resposta, juliol de 2018, s'estaven avaluant els emplaçaments i es preparava la redacció de les clàusules administratives i tècniques per permetre la licitació i execució d'aquest servei públic.

6.4 Recomanacions destacades

- Advertir a l'Ajuntament de la necessitat de complir i fer complir la normativa en matèria d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat de tal manera que s'asseguri un itinerari accessible per a les persones amb limitacions en la seva mobilitat.
- Recomanar als responsables municipals que, mentre no s'executi la urbanització definitiva d'un espai assimilable a un interior d'illa es consideri la possibilitat de realitzar el tancament perimetral de l'illa pública, i regular el seu ús, permetent l'accés lliure únicament en hores diürnes.
- Suggestir a l'Ajuntament la possibilitat d'elaborar uns criteris mínims amb caràcter general per a tot el municipi que estableixi el tractament que han de tenir els espais de propietat privada, però d'ús públic manifest o parcial.
- Recomanar que s'estudiï la instal·lació de lavabos portàtils als diferents barris de la ciutat per oferir aquest servei les 24 hores del dia, així com la implantació a tota la ciutat d'un sistema de senyalització dels serveis públics ubicats a les instal·lacions municipals de tots els districtes.

Capítol 7. ACCESSIBILITAT



7.1 Queixes i Greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 43 queixes relatives a aquest àmbit.

Accessibilitat	Nombre de queixes
Accessibilitat general i als edificis de serveis	20
Accessibilitat intrahabitatges	1
Accessibilitat al transport i estacionament vehicles	22
Total	43

7.2 Introducció

L'accessibilitat defineix la qualitat de ser accessible, que pot ser aplicada a espais, serveis, persones, i fins i tot projectes als quals una persona pot arribar o assolir, amb independència de quines siguin llurs circumstàncies personals.

D'acord amb la tendència dels exercicis anteriors, les disconformitats relacionades amb la mobilitat, en sentit ampli, són uns dels àmbits que més peticions d'intervenció motiven a la Síndica de Greuges dins d'aquesta matèria, tot i que la seva transversalitat pot comportar que en altres capítols d'aquest informe també s'hi tractin aspectes relacionats, com ara les limitacions o dificultats per a l'ús de l'espai públic de les persones amb problemes de mobilitat.

En l'àmbit normatiu també segueix pendent de definir-se el desplegament de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, que ha de permetre la concreció dels principis i directrius de la norma, és a dir, aconseguir una societat més inclusiva que garanteixi l'autonomia de tothom i la no discriminació de les persones amb discapacitat, gent gran o persones amb diversitat funcional, i actualitzar el marc normatiu amb un règim d'infraccions i sancions.

Cal recordar que aquest 2018 s'han complert 10 anys de la ratificació per l'Estat Espanyol de la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides del 2006. El seu article 9 fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudir dels drets humans i de les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat per a les persones amb discapacitat i promoure el respecte a llur dignitat inherent.

Tot i el temps transcorregut i que la ciutat de Barcelona és capdavantera en molts aspectes, cal seguir treballant per poder fer efectiva la plena igualtat per mitjà de mesures que caldrà aplicar a l'urbanisme, l'edificació, els espais i vies públiques, el transport, els serveis, la informació, les comunicacions, etc. És a dir, en tots els àmbits que regeixen el dia a dia, des de les grans infraestructures fins a les petites coses, que tot i que potser són irrelevantes per una gran part de la població, poden esdevenir transcendents per aquells a qui la seva condició els limita l'accés.

7.3 Valoracions

❖ El repte de pesar-se amb cadira de rodes

A tall d'exemple, una ciutadana va posar en coneixement de la síndica les dificultats que tenen les persones usuàries de cadires de rodes per pesar-se, és a dir, conèixer i poder controlar el seu pes, fet que podria tenir incidència en la cura de la seva salut.

La reclamant exposava que tot i haver-se dirigit al seu ambulatori, a diferents estaments oficials —entre ells l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)— i necessitant fer un control de pes, com a única opció al seu abast feia ús de les bàscules destinades a mercaderies d'un gran centre comercial. Tot i resoldre temporalment el problema, era una opció que li generava problemes de desplaçament, a banda de resultar un entorn poc adequat, per no dir indigne per una persona.

Cal afegir que des de l'assessoria d'aquesta Sindicatura es van efectuar diferents consultes amb serveis i associacions que van posar en relleu que es tractava d'una problemàtica que anava més enllà del cas concret, en relació a la qual les persones afectades no disposaven d'alternatives vàlides suficients ni conegudes.

En aquest sentit la Síndica de Greuges de Barcelona i d'acord amb les conclusions derivades de la supervisió de la queixa, va dirigir a la Comissionada de Salut —en qualitat de Presidenta de l'Agència de Salut pública de Barcelona, Vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona i Comissionada de Diversitat Funcional—, i també a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, un seguit de recomanacions als efectes que es treballi de manera coordinada la resolució d'aquesta problemàtica. **Ha demanat, entre altres, que es creï un registre dels diferents centres i serveis que disposin de bàscules adaptades i que se'n faciliti el coneixement i ús.**

❖ **Llarga espera sense resposta als problemes de barreres arquitectòniques per accedir a l'habitatge**

Un veí del barri de Gràcia, de 66 anys i afectat per una malaltia neurodegenerativa que li dificulta cada cop més la mobilitat, va dirigir-se a la síndica per posar de manifest la seva disconformitat per la manca de resposta efectiva a les reiterades demandes que des de l'any 2014 dirigeix als serveis municipals del seu Districte, per cercar resposta a les barreres arquitectòniques —unes plataformes successives amb escales que superen un important desnivell de més de 12 metres—, que li dificulten accedir l'edifici on té el seu habitatge.

El cas està en fase d'estudi perquè tot i haver rebut una primera resposta a la demanda d'informació dirigida al Districte de Gràcia, aquesta era del tot insuficient i inconcreta, fet que va motivar una nova demanda d'ampliació de la informació. Tot i haver-se superat amb escreix el temps establert per donar resposta, no ha estat facilitada. Aquest cas posa de manifest les dificultats que pateixen aquelles persones a les quals els dèficits de mobilitat arriben a limitar l'accés, en sentit ampli (entrar i sortir), a l'habitatge i, en conseqüència, a la seva socialització i accés als diferents recursos i serveis.

❖ **L'ús dels elements mecànics per remuntar carrers en pendent**

Durant aquest any han estat diverses les queixes rebudes pel mal funcionament o la manca de reparació de les avaries que han patit escales mecàniques públiques. Aquests enginyers van ser molt ben rebuts a zones de la ciutat amb forts desnivells on els veïns amb problemes de mobilitat tenen dificultats de desplaçament.

Les queixes han arribat de les zones de Sarrià, Sant Gervasi, el Guinardó i Trinitat Vella i els seus promotors relaten que els aparells romanen moltes setmanes sense reparar i per tant fora d'ús i sense que les seves reclamacions siguin ateses.

Aquesta situació, mantinguda en el temps, també ha provocat que moltes persones no hagin pogut sortir del seu domicili per fer les compres ordinàries o per desplaçar-se a rebre atenció mèdica. Així consta que els serveis mèdics han hagut d'incrementar les visites domiciliàries.

Ja que la situació ha afectat un ampli sector de la ciutat, aquell que està assentat als turons, la Síndica decidí, d'ofici, iniciar una actuació per tal de supervisar quina és l'actuació municipal davant aquesta situació i quin és el fet que motiva la no reparació dins d'un termini de temps prudencial. A principis del mes de novembre, la Síndica es dirigí a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat demanant la necessària informació.

En el moment de redactar el present informe continuem a l'espera de la resposta a les qüestions plantejades per tal de formar el nostre determini.

❖ La mobilitat: un repte continu. Accessibilitat al transport públic

Com en anteriors exercicis aquest és l'àmbit que més queixes genera, tot i que, com ja s'ha dit, cal tenir en compte que la ciutat de Barcelona treballa des de fa temps per facilitar l'accessibilitat als serveis al conjunt de la ciutadania, però aquestes prestacions de serveis alhora generen noves demandes.

A tall d'exemple, l'accessibilitat als autobusos aconseguida per mitjà del sistema de rampes del qual disposen els vehicles està generant queixes en relació als freqüents problemes de funcionament, fet que sovint pot implicar haver d'esperar al pas del següent autobús.

Aquest fet té major incidència atesa la nova estructura de la xarxa ortogonal d'autobús que incorpora l'intercanvi entre com a característica de la nova estructura. L'article 21 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre d'accessibilitat, preveu que les administracions públiques competents en l'àmbit del sistema de transport públic a Catalunya han d'elaborar i mantenir actualitzat un pla d'implantació progressiva de l'accessibilitat dels mitjans de transport públic de viatgers.

En l'àmbit municipal cal indicar que el Pla d'Accessibilitat Universal de la ciutat (2018-2026) té com un dels seus objectius l'accessibilitat universal en el transport públic.

❖ El “Porta a Porta”. Repensar el servei i alternatives als usuaris.

El Servei públic de Transport especial “Porta a Porta”, ofert per l'Institut Municipal per a persones amb Discapacitat (IMPD) juntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), complementa el transport públic regular quan aquest no està adaptat a les persones que pateixen alguna discapacitat.

Tot i ser un servei pioner i capdavanter, ha estat motiu de queixes per part de particulars i d'entitats que posen de manifest problemes de gestió i de prestació dels serveis, sobretot amb els de tipus esporàdic, és a dir, que no tenen un horari i destí fixe i assignat durant l'any i que requereixen una petició per cada ús.

Un exemple del que s'ha exposat va posar-se en relleu per mitjà de la supervisió que aquesta Sindicatura va efectuar d'una queixa que va presentar una veïna de Barcelona de 84 anys, amb afectacions de salut i problemes per a desplaçar-se. Explicava les dificultats per aconseguir contactar telefònicament amb el servei per efectuar una demanda. A més a més, la reclamant va explicar que el fet de poder establir comunicació o que terceres persones li gestionin la demanda telemàticament —ja que no disposa de mitjans ni coneixements per realitzar-ho per ella mateixa—, tampoc era garantia que el servei de taxi, en el seu cas per poder desplaçar-se a vistes mèdiques, fos atorgat per manca de disponibilitat. Només ho va aconseguir en una ocasió trucant per telèfon a les 8 en punt del matí.

Aquesta queixa i la informació facilitada des de l'IMPD ha exposat que la Normativa d'ús del Servei Públic de Transport especial, aprovada pel Consell Rector de l'IMPD el 7 d'octubre de 2009, no contempla la realització de serveis escolars ni sanitaris, tot i que s'ha pogut constatar que els centres mèdics o hospitalaris són en gran part el destí de molts dels serveis demanats.

En concret, i sobre dades corresponents a l'any 2017, resulta que d'un total de 348.013 viatges efectuats, un 58% dels usuaris han fet algun viatge esporàdic a un centre de salut i que un 65% d'aquests tenen més de 65 anys. Ara bé, com ja es va posar de manifest en la decisió emesa des d'aquesta Sindicatura, resulta paradoxal que aquestes condicions del servei no tinguin més ressò informatiu cap als usuaris ni es conegui quina alternativa vàlida pot oferir-se en aquests casos.

Si bé l'IMPD planteja la necessitat de reconsiderar aquest servei, la Síndica valora que aquesta tasca hauria de requerir una mirada àmplia i la implicació dels diferents serveis afectats (gent gran, salut, etc.), de manera que l'eficàcia i eficiència del Porta a Porta no hauria de comportar deixar al descobert problemàtiques a les quals actualment s'està donant resposta.

Per tot el que s'ha exposat convé recordar que la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, en el seu preàmbul refereix que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i la Constitució espanyola disposen que els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i els grups en què s'integra siguin reals i efectives. L'article 5 del mateix text legal disposa que correspon als municipis establir i coordinar els serveis de transport adaptat a viatgers i l'article 19.1 afegeix que les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte d'una manera preferent les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i de la ciutadania en situació de vulnerabilitat.

❖ **Incompliment del mínim legal del 5% sobre el total de les llicències de taxis adaptats**

L'estudi del servei "Porta a Porta" ha mostrat la preocupació de l'IMPD pel dèficit de taxis adaptats que pateix la ciutat de Barcelona, fet que alhora esdevé un incompliment legal d'allò que estableix l'article 8 del Real Decret 1544/2007, un cop sobrepassat el termini de 10 anys a fi que els Ajuntaments adoptessin mesures per fomentar que, com a mínim, un 5% del total de les llicències de taxi correspongessin a vehicles adaptats.

Segons dades facilitades pel mateix IMPD durant **el mes de setembre de 2018, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) només disposava de 91 taxis amb vehicles adaptats d'un total de 10521 llicències, xifra que representa el 0,86% de la flota, molt lluny del percentatge mínim legalment establert.**

Si bé des de l'AMB s'informa que l'any 2018 l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) ha modificat l'article 27 del Reglament del taxi per tal d'animar als taxistes a l'adquisició de vehicles adaptats, resta molt marge per assolir el mínim regulat.

Tot i que de les dades rebudes no es pot establir una relació directa entre la prestació del servei "Porta a Porta" i el dèficit de taxis adaptats, ja que el Servei Públic de Transport Especial també es presta amb vehicles no adaptats, cal que des de l'Ajuntament de Barcelona, l'AMB i l'IMET se cerquin mesures urgents, més enllà dels incentius, per acomplir al percentatge mínim legalment estipulat.

També relatiu al servei del taxi, com opció de transport per a les persones amb problemes de diversitat funcional i possiblement vinculat a la manca d'oferta existent, cal assenyalar que **aquesta Sindicatura té en fase d'estudi tractar una queixa presentada sobre el presumpte cobrament de tarifes il·legals i abusives no regulades en els transports privats que es presten amb taxis adaptats**. En aquest sentit i tot i que l'IMPD manifesta la coneixença d'aquesta problemàtica, la qual ha traslladat a responsables de l'AMB i de l'EMT en reiterades ocasions des de l'any 2013, des de l'EMT la posició és del tot contradictòria, ja que s'ha informat aquesta Síndica que no es té constància de cap cobrament diferent del corresponent a les tarifes aprovades.

❖ **Una reforma urbanística promoguda per l'Ajuntament perjudica la mobilitat d'una veïna discapacitada**

La ubicació i criteris per a la determinació de l'emplaçament o possibles canvis de les reserves d'estacionament (PMR) ha estat una tònica general en els darrers exercicis, de manera que es constata que no existeixen criteris clars a la ciutat ni en els diferents Districtes que actuen sota el paraigua de la potestat discrecional de l'administració, és a dir, la valoració sota criteris tècnics del que es considera el millor emplaçament. També han estat objecte de queixa la tardança en la modificació o retirada de senyalitzacions que ja no són vigents.

Ara bé, aquest any la Síndica ha atès una queixa en què l'actuació urbanística promoguda pel mateix Ajuntament per transformar un passatge en plataforma única, de la qual ha derivat el canvi d'ubicació d'una reserva d'estacionament, ha causat greus problemes a una veïna, sense que sembli que s'hagin tingut en compte ni previst les afectacions provocades sobre la mobilitat de la veïna.

El cas que s'exposa correspon a una ciutadana que, tot i patir una discapacitat funcional i motora d'un 65%, explica que podia realitzar activitats de manera autònoma gràcies al fet que tenia el seu vehicle estacionat davant de casa seva —per mitjà d'una reserva d'estacionament de fa molts anys—, li permetia fer-ne ús i moure's.

La reclamant va dirigir-se a la Síndica per exposar el seu desacord amb el trasllat de la reserva i el procediment seguit derivat de les obres executades, ja que a banda de la manca de valoració del seu cas i de la recerca d'alternatives vàlides, en un primer moment el trasllat de la PMR es va proposar a una plaça que no era idònia. Per accedir-hi havia de superar un fort desnivell del carrer i com a conductora havia d'entrar al vehicle per la calçada en un lloc amb poca visibilitat, ja que els vehicles que circulen provenen d'un revolt.

Tot i que posteriorment aquest emplaçament va ser modificat, la promotora de la queixa va destacar que el canvi d'ubicació de la reserva d'estacionament li ha comportat una reducció important de la seva autonomia, ja que per accedir al vehicle ara necessita ajuda d'una tercera persona. A més a més, en cap moment ha resultat acreditat que s'hagi avaluat pels serveis municipals la repercussió de la nova definició del passatge, ni s'han donat respostes tècniques suficients a les demandes d'informació i atenció demanades per la promotora de la queixa.

7.4 Recomanacions destacades

- Recomanar a la comissionada de Salut, com a presidenta de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i Vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona, i a l'Institut de Persones amb Discapacitat, la creació d'un registre dels diferents centres i serveis que disposen de bàscules adaptades i valorar la possibilitat que puguin ser d'ús per a la població general. Així mateix, cal que es valori la possibilitat que a l'antiga seu del Pamem, edifici amb nous usos vinculats a l'atenció sanitària, pugui disposar-se d'una bàscula adaptada i que s'insti al Departament de Salut de la Generalitat a dotar de bàscules adaptades, per facilitar l'atenció preventiva i assistencial a tota la ciutadania sense distincions, en els centres dels diferents nivells de l'atenció sanitària.
- Recomanar que des de l'Ajuntament i en especial des de l'IMPD s'insti el desenvolupament i concreció de mesures que facilitin la determinació de les places d'estacionament reservat i que s'insti la seva concreció legal a l'Administració competent.
- Recomanar que des de la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat s'estudiï la implementació d'un protocol d'actuació en cas que la planificació i execució d'obres municipals afectin PMR a fi de valorar la seva viabilitat i cercar amb els interessats solucions vàlides i efectives.
- Recomanar a l'IMPD fer un seguiment complet de la prestació del servei Porta a Porta, tenint en compte que es prestarà per mitjà d'una nova contractació i que caldria implementar mecanismes per analitzar les incidències, sobretot en relació a la dificultat de contactar amb el servei i les demandes que no poden ser assumides.

- Instar a l'IMPD així com a la resta de departaments i organismes implicats en l'àmbit de la mobilitat (Regidoria de Mobilitat), l'atenció a la gent gran i la salut (Àrea de Drets Socials) als efectes que conjuntament s'estudiï una possible redefinició o redimensionament del servei que doni resposta a les necessitats de transport públic del conjunt de la ciutadania a banda que aquesta estigui informada de manera suficient.
- Instar a l'IMPD a fer un seguiment de l'impacte que sobre el servei "Porta a Porta" pugui significar el desplegament de la xarxa ortogonal als efectes que es valori si el fet que el trajecte necessiti més d'un transbordament té validesa atenent els canvis soferts amb la implementació de la nova xarxa d'autobús i que, en funció dels resultats, s'adoptin les mesures adients.
- Instar a l'Ajuntament de Barcelona i en concret a la Regidora de Mobilitat, en tant que també presidenta de l'IMET, a implementar les mesures necessàries a fi que la ciutat de Barcelona disposi del percentatge mínim d'un 5% de taxis adaptats sobre el conjunt de les llicències de la ciutat.
- Recomana a l'Ajuntament que la reacció i intervenció davant l'avaria de les escales mecàniques i altres aparells de remunta situats a la via pública sigui diligent, vetllant perquè la reparació es realitzi en el menor temps possible.

Capítol 8. ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ



8.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 45 queixes relatives a aquest àmbit.

Participació ciutadana i promoció social	Nombre de queixes
Atenció al públic	24
Comunicació pública	10
Participació ciutadana. Informació pública de projecte	11
Total	45

8.2 Introducció

L'atenció al públic, d'una manera o altra, es desenvolupa de forma àmplia des de pràcticament tots els àmbits, departaments i serveis de l'Ajuntament de Barcelona. No obstant això, en aquest apartat es recull fonamentalment l'atenció al públic que no queda englobada en altres punts d'aquest informe, i es refereix, bàsicament, a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) i les entrades telemàtiques o telefòniques de peticions de la ciutadania.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, com ja s'ha expressat en edicions anteriors, es considera que donat l'elevat volum d'instàncies i peticions que s'adrecen a l'Ajuntament de Barcelona a través dels diferents mitjans i canals habilitats, el nombre de queixes que arriben a la Sindicatura en matèria d'atenció al públic dona mostra que, en termes generals, les persones que s'hi adrecen reben una atenció i servei que s'ajusta a les seves expectatives o s'hi aproxima prou. Tot i això, **hi ha alguns problemes que persisteixen, com retards en les respostes o continguts imprecisos, sobre els quals es vol parlar una especial atenció.**

Pel que fa a la comunicació pública que ha d'efectuar l'Ajuntament de Barcelona en relació a la seva activitat, l'article 5.1 de la Carta de Ciutadania -Carta de drets i deures

de Barcelona-, estableix que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima. Aquest dret es pot veure vulnerat ocasionalment, quan la comunicació emesa pel consistori sobre determinats assumptes resulta poc clarificadora, com s'ha pogut constatar a partir del treball realitzat sobre els requisits tècnics per a tràmits en línia o la regulació dels permisos per a parades de llibres per la Diada de Sant Jordi, que s'exposen més endavant.

En relació a la participació ciutadana, cal tenir en compte la complexitat amb què es desenvolupen les dinàmiques i problemes que es generen a les grans ciutats, també a Barcelona, sobre les que difícilment es poden aportar solucions definitives i úniques, generant-se la necessitat d'espais de debat, aportació i intercanvi, que sols són possibles des d'una perspectiva àmplia i actualitzada de participació. L'Ajuntament de Barcelona va promoure un avenç significatiu en aquesta matèria quan l'any 2017 va aprovar el nou Reglament de Participació ciutadana. Per endavant queda, però, el repte de la seva aplicació i l'avenç en el seu desenvolupament.

8.3 Valoracions

❖ Els terminis i el contingut en les respostes a la ciutadania

Un ciutadà exposava que havia sol·licitat, a través d'una instància, còpia de la documentació en suport paper de tots els documents que formaven part d'un expedient sancionador del qual era persona interessada i sobre el que no havia rebut resposta dos mesos després. En aquella ocasió, l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), va revisar l'expedient i va detectar dèficits en el procés de notificació. Posteriorment, va formular proposta de resolució per anul·lar l'esmentat expedient i procedir a la devolució dels càrrecs que la persona ja havia efectuat.

La resposta en aquests termes, a la instància presentada pel ciutadà, es produïa finalment 4 mesos més tard que aquest formalitzés la seva petició. Malgrat que finalment l'interessat es mostrava conforme amb la resolució municipal pel seu contingut, va estimar-se la queixa perquè tot i que l'actuació corregia el procediment de l'expedient, la notificació de la resposta es produïa en un termini que excedia el que preveia la normativa.

Cal recordar que l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix l'obligació de resoldre i de notificar en tots els procediments. Així mateix, determina un període màxim de tres mesos per a fer-ho, quan les normes reguladores dels procediments no fixin un altre període màxim. A més l'article 27.4 de la Llei 39/2015 diu que els interessats poden sol·licitar, en qualsevol moment, l'expedició de còpies dels documents públics administratius que hagin sigut vàlidament emesos per les administracions públiques i que s'ha d'expedir en el termini de quinze dies.

L'incompliment dels terminis en la resposta municipal ha estat en aquest cas, evident, així com el d'altres que la ciutadania ha fet arribar a la Sindicatura. Al retard en les respostes municipals –i a vegades també la manca de les mateixes- cal afegir-hi els desajustos als continguts. Un fet que es constata en nombroses ocasions, en què la resposta municipal es produeix segons el calendari previst, és el fet que la informació que allà s'hi expressa és tan vaga o genèrica que no aporta res al ciutadà. Fins i tot pot ser incorrecta, com quan persones que es dirigeixen a l'Ajuntament per a comunicar algun problema de manteniment a l'espai públic, reben la resposta que la incidència està solucionada, quan realment no és així. Complir amb el temps mitjà de resposta no hauria de suposar una resposta menys precisa.

❖ **Obtenció d'un duplicat de la inscripció al Registre censal d'animals de companyia**

En relació a l'article 27.4 de la Llei 39/2015 també es vol fer referència a la queixa d'una ciutadana que sol·licitava un duplicat del cens d'animals. Es va dirigir en primer lloc a l'OAC i com allà li facilitaven hora per 23 dies després, va trucar al servei del 010, en què la van informar que el rebria en un termini de 10 dies. La interessada va rebre finalment la resposta municipal 25 dies després de la seva comunicació al 010.

L'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona informava la Sindicatura que el circuit establert passava per sol·licitar el duplicat a través del telèfon d'atenció ciutadana del Departament de Benestar animal o enviant un correu a l'Oficina de Protecció dels Animals. Si el cens està prèviament introduït a la base de dades, s'envia còpia del cens el mateix dia o dia següent i en cas que no estigui introduït, el termini d'enviament pot allargar-se dos o tres dies més.

Aquesta informació, però no va ser facilitada a la ciutadana, ni a l'OAC, ni al 010. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es va estimar en part la queixa, en considerar que la informació que havia rebut la ciutadana no era prou correcta, a més que se li havia expedit la còpia del duplicat del cens d'animals, més enllà del que estableix la normativa.

❖ **Requisits tècnics per a tràmits en línia**

Un ciutadà va dirigir diversos escrits a l'Ajuntament en els quals plantejava les dificultats amb què s'havia trobat quan intentava accedir a una notificació electrònica amb certificat digital, amb Windows 10 i en tots ells se l'informava d'una alternativa per a descarregar el PDF per poder realitzar el tràmit que perseguia, sense que se li donés resposta concreta a com es podia accedir amb un ordinador amb Windows 10. S'observava que la pàgina web municipal contenia informació sobre els requisits tècnics generals per a l'accés a l'Administració electrònica amb l'Ajuntament de Barcelona i que entre les versions Windows n'hi apareixen algunes que podien resultar obsoletes i era poc precisa quan anomenava "Windows Server 2008 i superiors".

L'article 38.3 de la Llei 40/2015 diu que les administracions públiques han de garantir els mitjans disponibles per formular suggeriments i queixes, en relació amb els mitjans electrònics, precepte que ha de tenir en compte l'Ajuntament de Barcelona. Alhora, l'article 13.b de la Llei 39/2015 (tot i que s'ha prorrogat en la seva posada en marxa, en relació amb l'administració electrònica) assenyala que les persones tenen el dret a ser assistides en l'ús dels mitjans electrònics.

El ciutadà, per tant, fa ús dels mitjans previstos per la normativa i que l'Ajuntament de Barcelona ha disposat, però aquests no resulten eficaços, atès que en cap moment aconseguix resposta a una sol·licitud d'informació concreta que plantejava i que tampoc no pot aclarir-ho a partir de la informació apareguda a la pàgina web. Aquest funcionament, no obeeix als principis que determina la Llei 40/2015, a l'article 38.3, en relació amb les seues electròniques de les administracions públiques, de transparència, publicitat, seguretat, entre altres.

L'article 6.k de la Llei 11/2007 preveu que els ciutadans puguin escollir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb les administracions. A més, el mateix Ajuntament de Barcelona, a l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica, vetlla i es compromet, a l'article 6.d, per una evolució tecnològica d'acord amb el que s'utilitzi dins la societat, com seria el cas de Windows 10. La normativa també estableix que, en l'accés de la ciutadania a l'Administració electrònica, ha de regir el principi d'igualtat i el de no-discriminació, cosa que no estaria garantida davant de les dificultats d'accés amb versions de Windows d'ús comú.

En aquell cas la Síndica va estimar la queixa en el sentit que es posaven a disposició de la ciutadania mitjans de relació electrònics amb informació que no s'ajustaven plenament als usos possibles i les respostes facilitades al ciutadà no es corresponien a una actuació eficaç. Es feien recomanacions per millorar les informacions que apareixien a la pàgina web sobre els requisits tècnics generals. L'Ajuntament ha respost que s'han fet modificacions al respecte.

❖ La regulació dels permisos per a parades de llibres en el marc de la Diada de Sant Jordi

La Diada de Sant Jordi també té el seu espai en la gestió municipal i en la tasca de supervisió de la Síndica. Un ciutadà va comunicar que havia sol·licitat una llicència d'ocupació de la via pública per instal·lar-hi una parada de llibres per Sant Jordi, que s'havia resolt des de la Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic del Districte de Ciutat Vella. El promotor de la queixa informava que havia rebut una resposta telefònica denegatòria perquè no era ni autor ni editor. L'Ajuntament confirmava que en un primer moment es va transmetre la informació per via telefònica a causa del volum de sol·licituds rebudes.

Cal tenir en compte que l'article 21.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que l'Administració està obligada a

dictar resolució expressa i a notificar-la. Malgrat que, posteriorment, l'informe municipal diu que es va enviar una llicència d'ús comú especial de la via pública, la informació facilitada per via telefònica era substancialment diferent a aquella que va comunicar-se després per escrit, atès que telefònicament només se li va explicar que no podia optar a la parada per no estar vinculat al sector. Tot i això, en la comunicació escrita se li va assignar un espai per a parada de llibres el dia 23 d'abril al passeig Lluís Companys.

Aquestes diferents informacions no s'ajusten als principis establerts per l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. El Districte de Ciutat Vella deia que les fires tradicionals queden excloses de la normativa general de concessió de permisos a l'espai públic i que per a aquesta fira no existeixen criteris escrits d'atorgament de parades. L'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona diu a l'article 2.3 que l'alcalde o alcaldessa ha d'harmonitzar els usos i activitats que es desenvolupen a la via pública donant preferència a aquells que en cada moment siguin prioritaris a l'interès públic.

Més endavant, a l'article 48.2, es diu que l'atorgament de llicències d'ocupació dels espais públics és discrecional. Aquesta discrecionalitat és necessària per a poder harmonitzar diferents usos i necessitats de la ciutat. Ara bé, aquest fet no pot comportar un funcionament arbitrari davant el qual el ciutadà no pugui disposar d'informació sobre els criteris existents o pel qual rebi respostes diferents d'una mateixa sol·licitud. Pels motius exposats va estimar-se parcialment la queixa, donat que **encara que s'havia atès la petició del ciutadà i finalment se li havia facilitat una resposta positiva per escrit, el procediment emprat resultava arbitrari per la manca d'una regulació específica i es recomanava la correcció de la manca de regulació.**

❖ Consultar i participar, tot és començar

Tres entitats de la ciutat van traslladar a la síndica la seva inquietud pel resultat del Plenari del Consell Municipal del dia 10 d'abril de 2018, que va comportar la denegació de la celebració de les consultes ciutadanes que havien impulsat i consideraven que no s'havia acomplert amb l'article 74.3 de les Normes de participació ciutadana, el qual estableix que el Consell Municipal només pot denegar la celebració de la consulta si no s'adequa a l'ordenament jurídic. Consideraven que es tractava d'una denegació indeguda que vulnerava els drets de les 41.000 persones que de manera formal van sol·licitar per escrit la celebració de les consultes seguint estrictament l'ordenament aprovat i, a més, invalidava el futur de noves consultes a través de la iniciativa ciutadana.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, de la qual Barcelona és ciutat signatària, determina a l'article VIII.3 que, al marge de les eleccions periòdiques destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A tal efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als temes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, bé de

manera directa mitjançant un "referèndum municipal" o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular. La ciutat, ratificava el compromís a través de la Carta Municipal de Barcelona, concretament a l'article 30.1, en què diu que l'Ajuntament de Barcelona ha de garantir la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania.

No podia ser d'altra forma, d'una banda, perquè la participació en els afers públics està reconeguda com a dret fonamental a l'article 23.1 de la Constitució i recollida també a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, el qual va més enllà i estableix el dret de la ciutadania a promoure la convocatòria de consultes populars per la Generalitat i els ajuntaments, en matèria de les competències respectives, en la forma i amb les condicions que les lleis estableixen. D'altra banda també cal tenir en compte la llarga tradició històrica de participació de la ciutat, a la qual actualment s'uneix un important grau de maduresa democràtica del veïnat, que està reclamant més participació en els afers públics. L'Ajuntament de Barcelona recollia aquest precepte, primer amb les Normes reguladores de la participació ciutadana aprovades el 2002, i posteriorment amb el Reglament de participació ciutadana del 2017.

La sessió extraordinària del Consell Plenari del dia 10 d'abril del 2018 incloïa, a l'ordre del dia, la proposta d'acord per l'aprovació de la celebració de dues consultes d'iniciativa ciutadana. El motiu de la incorporació d'aquest punt era l'indicat a l'article 74.3 del Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb el qual, quan la consulta provingui d'una iniciativa ciutadana de les previstes a l'apartat 2, lletra f) de l'article 8 que hagi recollit les signatures vàlides suficients, el Consell Municipal només pot denegar, per majoria simple, la seva celebració si no s'adequa a l'ordenament jurídic. De forma prèvia, la Direcció de l'Àrea de Règim Jurídic de la Direcció de Serveis Jurídics havia emès un "informe sobre la proposta d'acord del Consell Municipal d'aprovació d'una consulta ciutadana múltiple". En la mateixa línia, el secretari general de l'Ajuntament de Barcelona va elaborar un informe en què s'informava favorablement sobre la proposta de sotmetre a la consideració del Plenari del Consell Municipal l'adopció dels acords d'aprovar les consultes d'iniciativa ciutadana i d'iniciativa municipal. Amb posterioritat a aquests informes es desenvolupa la sessió extraordinària del Plenari del Consell Municipal en què es van rebutjar les propostes d'acord per aprovar les consultes proposades.

Els informes esmentats, de caràcter tècnic i amb la solvència necessària, haurien de poder ser el patró en el qual s'emmirallessin els diferents grups polítics a l'hora de posicionar-se per aprovar o denegar una consulta ciutadana. Després d'analitzar detalladament el debat que va tenir lloc en el decurs de la sessió extraordinària del Plenari del Consell Municipal de 10 d'abril del 2018, **es constata que els raonaments expressats per les diferents formacions polítiques que van votar en contra eren fonamentalment de caràcter polític i no jurídic.** Aquest hauria de ser el debat a desenvolupar després dels resultats de la consulta, tal com recull l'article 94 del Reglament de participació ciutadana, en tant que els òrgans de govern exerceixen les capacitats decisòries indelegables i com determina l'article 154.2 del Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Atenent al marc normatiu del dret fonamental a la participació ciutadana, els compromisos del municipi de Barcelona adquirits a través de la Carta Municipal de Barcelona, el dilatat i participat procés que va portar a l'aprovació de l'actual Reglament de participació ciutadana i, finalment, per les garanties que cal donar a la ciutadania en el procés de recollida de signatures per tal d'impulsar consultes d'iniciativa ciutadana, **la Síndica, va concloure que l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona, no havia estat prou eficaç per garantir el dret de participació i va estimar la queixa, recomanant al consistori que es promogués la conservació de les actuacions validades especialment pel que feia a les signatures recollides.** En aquesta línia, el dia 26 d'octubre de 2018, el tema es va tornar a plantejar en el Plenari del Consell Municipal, en aquesta ocasió, amb el resultat d'aprovació.

8.4 Recomanacions destacades

- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que respongui als escrits de sol·licitud, comunicació o queixa de la ciutadania en els terminis previstos per la normativa, així com amb un contingut escaient a la informació que al·ludeix la persona interessada.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que garanteixi que la informació que es facilita a la ciutadania a través de la pàgina web o altres mitjans de divulgació, sigui prou clara i concisa.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que vetlli per tal que totes consultes promogudes per iniciatives ciutadanes que comptin amb les signatures necessàries i compleixin amb l'ordenament jurídic, siguin tractades amb el màxim rigor, tant des de l'àmbit tècnic com des del polític.

Capítol 9. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS



9.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 65 queixes relatives a aquest àmbit.

Procediments administratius	Nombre de queixes
Procediment Administratiu Comú	16
Gestió de serveis públics	37
Responsabilitat patrimonial	12
Total	65

9.2 Introducció

Respecte de les incidències en els procediments administratius, **destaquem un elevat volum de queixes referides a la pràctica notificadora derivades de la fallida d'una de les empreses notificadores adjudicatàries**: Unipost. Un altre dels aspectes del procediment que ha estat objecte de múltiples queixes és la manca de resposta municipal als recursos o requeriments diversos dels ciutadans, l'incompliment dels terminis màxims determinats per la normativa d'aplicació produint en alguns casos la caducitat dels procediments, o la generació d'inseguretat jurídica als interessats en negar la possibilitat de presentar recursos contra actes de tràmit qualificats.

Quant als procediments de responsabilitat patrimonial, gran part de queixes tenien a veure amb la manca d'informació sobre la fonamentació jurídica de les resolucions desestimades, així com amb la disconformitat amb el pronunciament municipal i a la superació dels terminis legals establerts per a resoldre. Especial atenció mereix una de les queixes d'aquest àmbit, referida al dret a ser indemnitzat a causa del trencament del principi de confiança legítima de l'administració.

Finalment, en l'apartat de gestió de serveis, novament el volum de queixes ha referit als serveis prestats per part de Cementiris de Barcelona, SA i el seu cost, qüestió que es tracta en l'apartat de Tributs d'aquest informe d'actuació. Així mateix, ha tornat a ser objecte de queixa la prestació dels serveis funeraris, com a servei essencial, per part de l'empresa funerària Serveis Funeraris de Barcelona, SA, de la qual l'Ajuntament ostenta una participació de 15%.

9.3 Valoracions

❖ Recurs d'alçada contra els informes urbanístics previs desfavorables

La Llei 20/2009, de prevenció i control ambiental d'activitats de Catalunya, regula l'informe urbanístic a l'article 60, i disposa que si el citat informe és desfavorable, independentment del moment en què s'hagi emès, sempre que s'hagi rebut abans que s'atorgui l'autorització ambiental, l'òrgan ambiental del departament competent ha de dictar una resolució que posi fi al procediment i arxivar les actuacions. L'Ordenança municipal d'activitats i d'intervenció integral de l'Administració ambiental de Barcelona, a l'article 33 també es refereix a la certificació de compatibilitat amb el planejament urbanístic amb idèntica solució que la Llei 20/2009, en cas que resulti desfavorable.

A l'Ajuntament de Barcelona, l'informe urbanístic previ és emès pel departament d'Urbanisme. Aquest document té com a finalitat comprovar l'adequació de la localització de l'activitat a l'ordenació urbanística. Es tracta d'una certificació que s'exigeix com a tràmit previ i necessari en la comunicació d'una activitat inclosa en els plans d'usos per a activitats condicionades a densitat o distància. Com ja hem dit, el resultat desfavorable d'aquest informe comporta necessàriament la denegació de la pretesa llicència d'activitat.

Un ciutadà va posar en coneixement de la Síndica que, després de sol·licitar un informe urbanístic previ per a exercir l'activitat de despatx de pa, aquest havia resultat desfavorable per superar el nombre màxim d'activitats permeses en aquella zona. En aquell moment, l'interessat va interposar un recurs d'alçada, ja que una de les activitats que l'Ajuntament comptabilitzava no es trobava en funcionament. És més, hi constava que en aquell local l'Ajuntament havia donat una llicència de primera ocupació per a instal·lar una estació transformadora.

El Districte en qüestió manifestà que no es pot qualificar de recurs d'alçada el presentat per l'interessat, ja que l'informe contra el qual s'interposa no és objecte de recurs. **La síndica no compartia aquesta afirmació municipal, ja que considera que un informe urbanístic previ desfavorable és un acte de tràmit qualificat contra el qual cap la interposició de recurs, segons la legislació de procediment administratiu.**

Es dóna la circumstància que arran de l'estudi d'una altra queixa, un altre Districte havia arribat a la mateixa solució de no admetre un recurs contra la certificació urbanística. **Per aquesta raó, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va trobar**

adient sol·licitar als Serveis Jurídics Centrals un pronunciament amb relació a la naturalesa jurídica del tràmit d'informe urbanístic previ.

L'informe elaborat per la Direcció dels Serveis Jurídics i de l'Àrea de Règim Jurídic conclou que en el tràmit de llicència ambiental és potestatiu aportar l'informe urbanístic amb la sol·licitud de la llicència. El contingut d'aquest informe urbanístic només és vinculant quan és desfavorable, de manera que correspon considerar l'informe urbanístic desfavorable com un acte de tràmit qualificat i, per tant, susceptible de recurs administratiu de conformitat amb l'article 112.1 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Finalment, el Districte afectat va informar la Sindicatura de Greuges que s'havia procedit a la revisió del procediment referit i s'havia tramitat de nou l'informe urbanístic previ amb resultat favorable.

❖ El trencament del principi de confiança legítima i el dret a ser indemnitzat

Els representants legals d'una Fundació van dirigir-se a la Síndica per explicar la situació en què es trobaven després que l'Ajuntament formalitzés amb ells un conveni de cessió d'un solar de titularitat pública, amb la finalitat d'implementar una activitat de caràcter social i, després de diverses traves per a poder accedir a l'espai cedit, l'Ajuntament decidís de forma unilateral revocar la cessió de l'ús.

Les persones que van plantejar el greuge referien, entre altres qüestions, a la negativa municipal a instruir un expedient de responsabilitat patrimonial per rescabalar-se de les despeses que els hi havia ocasionat aquest fet. Interpel·lat el Districte sobre aquesta qüestió, va respondre a la Síndica que no seria possible una indemnització atesa la condició precària de l'autorització atorgada.

La síndica va discrepar sobre aquest posicionament, ja que creu que el caràcter precari de l'autorització es refereix a la impossibilitat de consolidar drets sobre el citat solar com a bé de domini públic que és, però en cap cas aquest caràcter precari desvincula una possible indemnització.

Sorprenia la Síndica aquesta conclusió municipal sense que estigués avalada per la tramitació del corresponent expedient administratiu, amb les garanties previstes legalment, i que hauria d'apreciar si l'actuació de canvi de criteri municipal havia ocasionat als particulars una càrrega que aquests no estiguessin obligats a suportar.

Però és que a més, aquesta Institució és del parer que en el cas objecte de la queixa s'ha pogut donar un trencament del principi de confiança legítima que podria ser susceptible de rescabament pels danys i perjudicis. Aquest principi de confiança legítima està incorporat al nostre ordenament jurídic a través de l'article 3.1.e) de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, quan es refereix als principis generals de l'Administració: "Les Administracions públiques hauran de respectar en la seva actuació i relacions els següents principis (.....) e) bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional".

De fet, algunes sentències del Tribunal Suprem determinen que la finalitat d'aquest principi és la de protegir al particular davant el canvi brusc i per sorpresa, davant l'alteració sensible d'una situació en la permanència de la qual es podia confiar legítimament. La seva aplicació no impedeix que es pugui realitzar una modificació que es consideri oportuna i favorable als interessos generals, però el perjudici que se li ocasiona als particulars ha de ser sufragat a través de la institució de la responsabilitat patrimonial.

Com no pot ser d'altra forma, el principi de confiança legítima està vinculat als principis de seguretat jurídica, bona fe, interdicció de l'arbitrarietat, entre altres, i es produeix quan l'Administració genera una situació jurídica i l'interessat ha actuat de bona fe i amb confiança, adaptant la seva conducta a l'aparença que genera l'Administració.

Per a la seva aplicació no basta que es produeixi qualsevol classe de convicció psicològica subjectiva en el particular, sinó que la citada confiança s'ha de basar en signes i fets externs produïts per l'Administració prou concloents perquè indueixin racionalment a aquell a confiar en "l'aparença de legalitat" d'una actuació administrativa concreta, movent la seva voluntat a realitzar determinats actes i inversions de mitjans personals o econòmics que després no conflueixen amb les verdaderes conseqüències dels actes que realment i en definitiva són produïts amb posterioritat per l'Administració. Encara amb més motiu quan la citada "aparença de legalitat" que va induir a confusió a l'interessat va originar en la pràctica per a aquest uns danys o perjudicis que no té per què suportar jurídicament (STS de 8 de juny de 1990).

Així doncs, en el supòsit plantejat, el mateix Ajuntament va signar amb la part interessada un contracte de cessió pel qual l'autoritzava a l'ús privatiu d'una porció de terreny amb la finalitat de desenvolupar un projecte concret per un termini de 5 anys. Davant d'aquesta voluntat pública legalment formalitzada, els promotors de la queixa van iniciar una sèrie d'actes preparatoris que els va ocasionar una despesa que es va convertir en pèrdues després que l'Ajuntament, unilateralment, proposés la revocació de l'autorització d'ús.

En atenció a aquestes consideracions, la Síndica va recomanar a l'Ajuntament que es resolgués expressament la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada.

❖ La discriminació més enllà de la mort

Una persona que formava part del Grup de Treball de Sensellarisme de l'Ajuntament de Barcelona denunciava a la Síndica una sèrie d'irregularitats en la gestió d'un servei funerari de caràcter gratuït d'una persona atesa per una entitat social i que no tenia familiars, però sí amics.

Concretament denunciava que l'empresa funerària no havia informat la persona referent de l'entitat social a la qual estava vinculat el difunt sobre la programació de l'enterrament, tot i haver-ho sol·licitat expressament en diverses ocasions. Així mateix, considerava inapropiat el termini de 12 dies que s'havia utilitzat per tal de donar sepultura al difunt.

D'una banda, segons Serveis Funeraris de Barcelona, SA, empresa que s'havia fet càrrec del servei, justificava el temps que va transcórrer entre el moment de la mort i el de l'enterrament en l'aplicació del "principi de prudència requerit en aquests casos". La Síndica va plasmar la seva consideració del fet que el citat principi, per si mateix, i sense anar acompanyat de cap circumstància de caràcter excepcional, no era una justificació suficient per a doblar el termini màxim legalment previst per donar destí final al cadàver.

El Decret 297/1997, pel qual s'aprova el Reglament de Policia Sanitària Mortuòria, determina que en circumstàncies normals, el termini màxim per a procedir a la destinació final d'un cadàver és de 48 hores. Aquest termini es pot veure incrementat en 48 hores més si el cadàver està convenientment refrigerat, o en 96 hores en cas d'estar congelat. **Així doncs el termini màxim previst és de 144 hores, equivalent a 6 dies. En el cas objecte d'estudi per part d'aquesta instància supervisora, el temps transcorregut va ser de 288 hores, equivalent a 12 dies.**

La Síndica de Greuges de Barcelona creu del tot necessari que l'Ajuntament de Barcelona, com a Administració que ha de garantir que el servei es presta de forma adequada i sense que es produeixi cap mena de discriminació, i com a Administració que assumeix part dels costos del servei, ha d'investigar sobre els fets succeïts i determinar si s'ha produït un incompliment de les disposicions normatives, i comprovar si s'ha prestat el servei en idèntiques condicions que a altres usuaris i sense cap discriminació. De fet, el recent Decret municipal pel qual es regulen les obligacions derivades del principi d'universalitat en l'accés als serveis funeraris, preveu com a supòsit d'execució de la garantia a l'empresa funerària el tracte discriminatori en la prestació de serveis funeraris gratuïts o bonificats a les persones usuàries respecte de la resta d'usuaris de l'empresa funerària.

D'altra banda, va donar-se la circumstància que no es va informar sobre la fixació de la data d'inhumació a la persona i l'entitat que ho havia sol·licitat de forma expressa. Consta a l'expedient que l'assistenta social del centre hospitalari on es va produir la defunció, en tramitar el funeral de caràcter gratuït va facilitar a l'empresa funerària el contacte de l'entitat i l'educadora referent del difunt. A més, la mateixa empresa funerària reconeix tenir constància de les diverses trucades de la citada educadora interessant-se pel sepeli. Tot i això, atribueixen a un error el fet de no haver-la informat.

Creu la Síndica que, precisament, haver contactat amb l'entitat amb la qual estava vinculat el difunt hauria pogut ser una de les actuacions del "principi de prudència" referit per l'empresa funerària. I més quan la derivació del servei no s'havia efectuat

des dels serveis socials municipals, tal com estableix l'article 40.2 del Decret 2009/1999.

Així mateix, Serveis Funeraris de Barcelona, SA afirma que normalment, en aquest tipus d'enterrament no assisteixen familiars al sepeli. Davant d'aquesta afirmació, **la Síndica creu del tot necessari superar els estereotips que presumeixen que les persones vulnerables i sense família no tenen vincles emocionals afectius o xarxes de suport social.** Com ha quedat palès en aquest cas, malgrat que el finat no tenia família, hi havia una sèrie de persones amb les quals els unia llaços d'amistat i de solidaritat, i que precisament són les que han denunciat els fets i han col·laborat amb la Sindicatura amb la finalitat que s'esclareixin les circumstàncies sobre com va produir-se aquest servei, perquè consideraven que s'havien vulnerat els seus drets a acompanyar al seu amic fins a l'últim instant.

La Síndica va concloure que el fet que una empresa funerària, en la prestació d'un servei de caràcter gratuït, mantingui un cos en estat de congelació durant 12 dies, i que se li doni sepultura sense avisar les persones que havien manifestat interès a assistir al funeral, pot ser indiciari d'una vulneració de les disposicions normatives d'aplicació, així com d'una prestació discriminatòria del servei. Per aquest motiu, ha recomanat a l'Ajuntament que investigui aquests fets.

9.4 Recomanacions destacades

- Recomanar a l'Ajuntament que elabori un protocol per a la prestació dels serveis funeraris de caràcter gratuït i bonificat, en què s'assegurin unes bones pràctiques corporatives per tal que la gratuïtat del servei no interfereixi en una prestació qualitativa i respectuosa, i que es clarifiqui quin òrgan o servei ha de sol·licitar la prestació gratuïta o bonificada.
- Recordar l'obligació de les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques de respectar els terminis de tramitació legalment establerts, així com l'obligació de motivar suficientment les resolucions denegatòries.
- Recomanacions relacionades amb ocasió del col·lapse d'un bloc de nínxol del cementiri de Montjuïc, dirigides a garantir la transparència a les persones afectades, les bones pràctiques en la identificació de les restes, l'esclariment dels fets, i la seguretat de la resta d'edificacions funeràries del cementiri. El conjunt de les recomanacions van ser acceptades per unanimitat de tots els grups municipals, en la Comissió de Presidència, Drets de Ciutadania, Participació, Seguretat i Prevenció, reunida en sessió de 17 de gener de 2018.

Capítol 10. ACTIVITATS ECONÒMIQUES



10.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 42 queixes relatives a aquest àmbit.

Activitats econòmiques	Nombre de queixes
Llicències d'activitat econòmica	32
Llicències d'ocupació d'espai públic	8
Atenció al consumidor i usuari	2
Total	42

10.2 Introducció

Des de la Sindicatura sempre hem recomanat que les intervencions municipals encaminades tant a promoure el progrés econòmic com social a la ciutat, es basin en els principis de solidaritat, cohesió i igualtat d'oportunitats per a tothom, així com en el desenvolupament sostenible. Alhora que sota el principi de la mínima intervenció possible i la reducció de terminis pel que respecta a la tramitació de les llicències, com bé estableix la Llei 16/2015 de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya.

En referència a la intervenció administrativa per a la prevenció i control de les activitats que es realitzen a la ciutat sempre hem recomanat una actuació àgil i eficaç sobretot en assumptes relacionats amb l'exercici d'activitats que no s'ajusten a llicència, que lesionen interessos generals i que a més ocasionen molèsties al veïnat, com ha estat el cas de gran part de les queixes rebudes en aquest apartat durant aquest any 2018.

Per altra banda, en l'ordenació de l'espai públic i com s'estableix tant en la Llei 33/2003 del patrimoni de les administracions públiques com en el Decret 336/1998, que aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals a Catalunya, cal recordar el deure municipal de garantir la qualitat dels espais per a ciutadanes i veïns i la

convivència ciutadana, sense deixar de banda el suport i promoció de l'activitat econòmica i tenint en compte els principis d'objectivitat, publicitat i concurrència.

I novament aquest any, en referència a l'atenció a les persones consumidores i usuàries per les quals l'Ajuntament ha de vetllar per la seva protecció en el límit de les seves competències segons la carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, hem de referir-nos a algunes pràctiques d'empreses funeràries de la ciutat, com es pot veure en l'últim dels exemples exposats a continuació.

10.3 Valoracions

❖ Les infraccions que comporten guanys il·lícits

Una comunitat de propietaris denunciava als responsables municipals l'exercici de l'activitat de prostitució que s'estava duent a terme en un dels locals de l'immoble. Aportaven algunes proves dels fets denunciats. Així i tot, **havia transcorregut un any des de la denúncia veïnal i la gestió administrativa per posar fi a la situació il·lícita havia estat del tot infructuosa, amb el resultat que es mantenia la situació denunciada.**

La Llei 20/2009, de prevenció i control ambiental de les activitats, a l'article 82.2 b) tipifica com a infracció greu exercir una activitat sense haver fet la comunicació prèvia a l'Ajuntament o sense disposar de la llicència ambiental pertinent, i l'article 65 disposa la clausura d'activitats que s'exerceixen sense l'autorització ambiental, la llicència ambiental o la comunicació exigibles, i afegeix que aquest procediment és independent de la instrucció de l'expedient sancionador que correspongui.

A més, l'article 36.2 de la Llei 11/2009, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, estableix que no es poden transmetre les llicències ni les autoritzacions que són objecte d'un procediment d'inspecció o d'un expedient sancionador.

Segons va manifestar el Districte afectat, es va produir un canvi de titularitat per silenci administratiu positiu, després d'haver estat comunicat a l'Ajuntament i aquest no haver reaccionat a temps. Aquest fet, a enteniment d'aquesta Sindicatura, hauria d'haver comportat l'inici de nous expedients administratius, en canvi, el Districte va incorporar el nou titular a l'expedient inicial i per aquest motiu es va haver de suspendre en dues ocasions l'acte de precintament dictat.

Entén aquesta instància supervisora que el Districte disposa d'àmplies facultats que li permetien posar fi a l'activitat il·lícita. El Districte, en constatar l'exercici de l'activitat de prostíbul sense llicència tenia la possibilitat legal d'ordenar el tancament provisional de l'activitat en el marc d'un procediment sancionador com a complement a la sanció a imposar, i al marge del corresponent expedient administratiu de disciplina, tal com preveu l'Ordenança municipal de les activitats i dels establiments de concurrència pública de Barcelona (art. 71).

Una solució similar ofereix l'Ordenança municipal d'activitats i de la intervenció integral de l'Administració ambiental de Barcelona, en el cas que el Districte hagués considerat l'activitat com a "Saló de bellesa", ja que, en comprovar que no s'ajustava, l'Ordenança preveu el cessament de l'activitat per dues vies: com a complement de la sanció a imposar (art. 110.3); i com a mesura cautelar (art. 111 i 112), ja sigui en el marc d'un procediment sancionador o en un expedient autònom no sancionador.

Arribats a aquest punt, creiem d'interès recordar que el principi de proporcionalitat del procediment sancionador, recollit a l'article 29 de la Llei 40/2015, disposa que l'establiment de sancions haurà de preveure que la comissió de les infraccions tipificades no resulti més beneficiós per a l'infractor que el compliment de les normes infringides.

❖ Ordenar per desigualar

L'Ajuntament decideix que els bars del carrer Blai que vulguin col·locar una terrassa a la via pública s'han d'inscriure abans del dia 15 de setembre de cada any, segons l'ordenança de Terrasses de Barcelona. El problema sorgeix quan l'Ajuntament decideix que en alguns trams del carrer la selecció dels titulars de terrasses es farà per sorteig donada la concurrència de sol·licituds.

Diferents titulars dels establiments de restauració d'aquest carrer s'han dirigit a la Sindicatura per denunciar la manca d'equitat en aquesta decisió i sol·licitar que, en cas de no ser possible una redistribució de les taules totals, com havien demanat tots els locals afectats per tal que cap restaurador es quedi sense terrassa, almenys canviïn les condicions en què es realitza el sorteig, de manera que els establiments que ja han patit les conseqüències econòmiques que suposa quedar-se un any sense terrassa no puguin repetir a l'any següent i successius fins que tots els establiments afectats hagin passat pel mateix tràngol.

En data 28 de gener del 2016, i d'acord amb les previsions de l'annex II de l'Ordenança de Terrasses de Barcelona, aprovada definitivament el dia 20 de desembre de 2013 pel Consell Plenari, la Comissió de Govern d'aquest Ajuntament, en data 28 de gener del 2016, va aprovar definitivament l'Ordenació Singular de Terrasses del carrer Blai i Blesa, per tal de trobar un equilibri entre l'ús privatiu de la via pública per l'activitat comercial amb el fet de gaudir per part dels ciutadans de l'espai públic, i proposa una ocupació màxima controlada. En la Disposició transitòria 2a d'aquesta ordenació es preveu la realització del sorteig per tal d'assignar les llicències de terrasses en els trams de carrer on hi ha més sol·licituds que llicències atorgables, tota vegada atesa la concurrència de sol·licituds.

Atès que en cap moment s'especifiquen les condicions de realització de l'esmentat sorteig, aquesta instància supervisora va dirigir-se als responsables municipals perquè reconsideressin la seva postura amb la possibilitat d'extreure del sorteig que s'havia de realitzar per a l'autorització de terrasses per al pròxim any 2019 aquells establiments que ja havien estat sense l'autorització aquest any 2018, ja que de no ser així es

considera que s'incompliria amb l'obligació legal de distribuir de forma equitativa l'espai susceptible d'ocupació.

És evident que l'espai públic és de gestió municipal i ha de ser l'Ajuntament qui assigni i autoritzi el seu ús de forma raonada. En aquest cas va optar-se pel sorteig davant la concurrència de sol·licituds, però cal recordar que, hi havia un previ acord d'utilització entre les parts afectades, és a dir, entre tots els titulars dels establiments susceptibles de sol·licitar la terrassa i l'Ajuntament ho podia solucionar sense haver de perjudicar econòmicament a cap dels restauradors i sense infringir els principis d'igualtat i proporcionalitat. **El Districte, tot i considerar la decisió de la síndica i fer-la saber als restauradors presents el dia del sorteig, va continuar amb el procediment escollit.**

A més, resulta que la regidora del Districte, en una carta enviada a una treballadora d'un dels establiments afectats en el mes d'abril, assegurava que durant aquest any es cercaria una altra fórmula per limitar el nombre de terrasses al carrer Blai per tal de mantenir un sistema equitatiu per tots els establiments i que la solució es posaria en pràctica per l'exercici del 2019. Resulta evident que no s'ha produït la modificació en el sentit anunciat per la regidora en l'esmentada comunicació escrita, frustrant-se així una expectativa de solució.

❖ Un laude sobre serveis funeraris

Una persona va dirigir-se a la Sindicatura amb la finalitat que reviséssim una factura d'un servei funerari perquè considerava que el preu final era molt elevat en relació al servei que havia sol·licitat. L'import final que havia satisfet pel servei era de 11.127 €, i segons explicava únicament havia demanat tenir les cendres del seu familiar en una urna i que un capellà li donés una senzilla benedicció. No havia fet ús de sala de vetlla ni d'oratori.

Des d'aquesta Institució, després d'observar algunes incoherències en la factura que presentava advertint que es podia haver donat un vici del consentiment en el contracte, i després de valorar la vulnerabilitat de la reclamant, que mostrava un limitat grau de discerniment per a prendre decisions de contingut econòmic, es va acordar fer-li un acompanyament en la reclamació de consum a l'empresa funerària. **En un primer moment l'empresa no va acceptar la reclamació i la consumidora, acompanyada per la Sindicatura de Greuges, va plantejar la qüestió davant l'Agència Catalana del Consum, arribant l'assumpte a substanciar-se en seu arbitral.**

L'Òrgan Arbitral va palesar que: *“Malgrat la importància econòmica de la contractació, aquesta no es va plantejar de forma pautada o progressiva. Tot i assumir que per raó de l'objecte del negoci no hi ha gaire marge de temps per a la reflexió, aquesta peremptorietat no exclou la incorporació de determinades cauteles que impedeixin una prestació irreflexiva del consentiment, afavorida pel context que fàcilment pot rodejar la contractació pel que fa a la fragilitat emocional en què es pot trobar”.*

Així mateix, assenyalà que el foli de sol·licitud de serveis esdevé alhora, en unitat d'acte de signatura, el contracte que determina les obligacions de les parts, perdent així la seva funció de pressupost que ha de ser revisat per a una formació idònia del consentiment, i com a garantia contra l'abús contractual.

Altres aspectes tinguts en consideració en l'extens laude tenien a veure amb la prestació del consentiment en relació a alguns dels serveis contractats: *“En l'elecció contraeta d'un taüt d'alta gamma de fusta ecològica que, segons l'apreciació de l'òrgan arbitral, no es correspon en absolut amb una especial consciència mediambiental de la reclamant, segons el testimoni recollit i l'estàndard en un consumidor de la seva edat i formació. El mateix s'esdevé respecte del cotxe fúnebre que novament es correspon amb la tria del de cost més elevat i que raonablement no escauria de la voluntat de qui podia saber que no assistiria ningú al servei i per tant, el vehicle no podria complir amb la finalitat sumptuosa a la qual el triat serviria”.*

El laude arbitral conclou que *“La formació de la voluntat no va esdevenir-se de manera exacta i que a banda de l'especial situació de vulnerabilitat de la reclamant, en aquest resultat també hi va contribuir l'activitat comercial desplegada per la reclamada (l'empresa funerària) i la manera predisposada d'emissió del consentiment contractual en un únic acte i sense possibilitat de desistir del contracte ni haver-lo de ratificar amb posterioritat a l'assessorament conductiu dut a terme per la prestadora del servei”.*

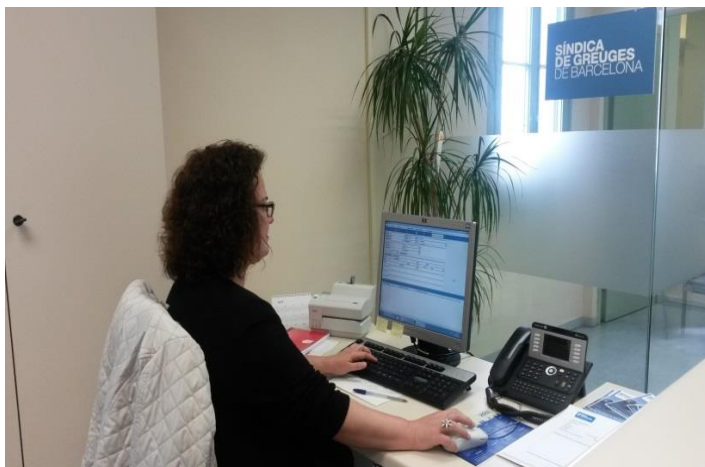
Afirmen també que el dol no va viciar la voluntat de contractar, sinó les condicions econòmiques del contracte que efectivament sí que es volia concloure. Finalment l'Òrgan Arbitral resol en dret i per unanimitat, estimar en part la reclamació, fent una valoració del cost del servei real sol·licitat per la reclamant i ordenant a l'empresa funerària que la indemnitzés per la diferència de l'import abonat.

Aquesta Sindicatura de Greuges ja va alertar l'any 2015 sobre l'elevat cost dels serveis funeraris en la ciutat de Barcelona a causa de la manca de competència en el mercat funerari, i va recomanar a l'Ajuntament, entre altres mesures, que s'instés a les empreses del sector funerari a què s'adherissin a arbitratge en consum com a prestadores d'un servei essencial. Ara per ara, consta que únicament ho ha fet una de les empreses. Fruit de l'adhesió ha estat possible l'arbitratge en consum amb el resultat favorable per a la persona reclamant.

10.4 Recomanacions destacades

- Continuar combatent l'oferta turística il·legal a la ciutat i, per tal de millorar el servei municipal, informar les persones denunciants de totes les actuacions que es duen a terme en la tramitació dels expedients de disciplina.
- En situacions d'irregularitats administratives, implementar totes les mesures previstes legalment per tal de posar fi a les activitats il·lícites i poder responsabilitzar i penalitzar els presumptes infractors.
- Gestionar de forma equitativa l'assignació i l'autorització de l'ús comú especial de la via pública per a la instal·lació de terrasses i especialment en els casos d'ordenacions singulars.
- Exigir de manera definitiva l'acompliment de l'ordenança de Terrasses en referència a la delimitació visual de l'espai autoritzat per tal de prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic.
- Revisar les condicions tècniques i d'ubicació de les autoritzacions per celebració de concerts a l'espai públic que siguin molestes per tal que no siguin reincidents en els anys.
- Garantir que les empreses funeràries, com a prestadores d'un servei essencial, compleixin rigorosament amb el principi de transparència i el Codi de Bones Pràctiques acordat.

Capítol 11. LA FUNCIÓ PÚBLICA



11.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 30 queixes relatives a aquest àmbit.

Funció Pública i Treball	Nombre de queixes
Règim funcionarial	26
Règim laboral	3
Treball externalitzat	1
Total	30

11.2 Introducció

Els treballadors de l'Ajuntament, en tant que ciutadans de Barcelona i en tot cas objecte de l'actuació municipal per la relació laboral que els vincula, és clar que estan facultats per sol·licitar l'actuació de la Síndica de Greuges si consideren que l'Ajuntament afecta els seus drets.

No obstant això, cal recordar que les institucions que de manera tradicional i històrica estan dedicades, de forma plena a la defensa dels drets dels treballadors, són les organitzacions sindicals.

En conseqüència entenem que, en allò que fa referència a la reivindicació i conquesta de millores en les condicions de treball o la interpretació i aplicació de les condicions pactades, l'actuació preferent ha de ser de les organitzacions sindicals a les quals poden acudir les persones afectades o que considerin que hi ha marge per obtenir millores.

D'altra banda en l'àmbit dels conflictes laborals i més enllà de la jurisdicció del social, es disposa d'instruments com el Tribunal Laboral de Conciliació, Mediació i Arbitratge

de Catalunya i al servei exclusiu de les administracions locals, el Consorci d'Estudis, Mediació i Conciliació a l'Administració Local (CEMICAL).

La institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona intervé, essencialment, en situacions que tenen a veure amb les garanties en els procediments seguits en els processos selectius i quan existeixen indicis d'aplicació inadequada o insuficient de la normativa positiva en matèria de treball públic.

Així doncs, en aquesta ocasió exposem dues reclamacions que ens han estat presentades sobre la situació de segona activitat teòricament reconeguda als membres de la Guàrdia Urbana que estiguin en condicions de sol·licitar el seu passi a aquella.

11.3 Valoracions

❖ La petició del passi a segona activitat dels membres de la Guàrdia Urbana

La situació administrativa especial de segona activitat per raó d'edat és un dret subjectiu previst en l'article 43 de la Llei 16/1991, de policies locals de Catalunya. Aquest article preveu aquesta situació un cop complerts els 57 anys i remet el seu desenvolupament als respectius reglaments municipals. Hi hagi o no reglament municipal, entenem que aquest és un dret efectivament reconegut i per tant directament exigible. En el cas concret de l'Ajuntament de Barcelona es disposa d'un reglament aprovat pel Consell Municipal en sessió de 15 de febrer de 2002.

En la primera de les situacions plantejades la persona interessada havia sol·licitat el passi a la segona activitat un mes abans de complir l'edat reglamentària. Quan demana la intervenció de la Síndica de Greuges havien transcorregut 14 mesos sense que l'Ajuntament l'hagués ofert una resposta expressa i per tant un reconeixement formal a la situació a la qual tenia dret.

L'Ajuntament contestà que la Guàrdia Urbana (GUB) estava en procés de desenvolupar un procediment operatiu per regular l'assignació de llocs de treball en segona activitat per atendre les nombroses sol·licituds hi havia la intenció d'oferir-li un nou destí.

Així doncs, al reclamant se li va oferir una situació de fet, prescindint dels procediments establerts per a la tramitació d'aquestes situacions administratives. Per això, creiem convenient recordar que l'Administració està sotmesa a la llei i al dret, i ha d'actuar d'acord amb les disposicions normatives.

Tot i que l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Reglament de segona activitat de la Guàrdia Urbana de Barcelona, valorem que aquest és poc concret pel que fa a la definició dels procediments en les diferents situacions, i veiem la necessitat d'un major desenvolupament normatiu. La Síndica observa com altres cossos de seguretat, com el cas dels Mossos d'Esquadra, disposen d'una instrucció d'ordre intern,

Instrucció 4/2009, de 23 de febrer de 2009, sobre el procediment d'adaptació dels llocs de treball i de passi a la situació administrativa especial de segona activitat en el cos de Mossos d'Esquadra, en què es desenvolupa el procediment per a l'exercici del dret al passi a la situació administrativa especial de segona activitat, fet que atorga més seguretat jurídica als agents policials als quals va dirigit.

La Síndica de Greuges recomanà a l'Ajuntament la modificació del Reglament de segona activitat de la Guàrdia Urbana de Barcelona, o bé el seu desenvolupament a través d'una instrucció que reguli els diferents procediments a seguir per tal que els agents de policia municipal puguin accedir i desenvolupar una segona activitat, amb plenes garanties jurídiques, des del mateix moment en què neix el seu dret a gaudir-ne.

En el supòsit d'accedir per raó de l'edat, l'esmentada instrucció determina la necessitat de presentar la sol·licitud al registre, com a mínim sis mesos abans de la data en què es vulgui passar a la situació administrativa especial de segona activitat. Entenem que aquest termini és el considerat com a necessari per al desenvolupament del procés administratiu que implica la declaració de la situació administrativa del treballador, així com el de l'assignació del lloc de treball de segona activitat.

La segona de les reclamacions va ser presentada per un altre membre de la GUB, que va comunicar a l'Ajuntament la seva voluntat de passar a la segona activitat amb sis mesos d'antelació al compliment de l'edat reglamentària. Davant la manca de resposta municipal demanà la intervenció de la Síndica de Greuges.

En la resposta municipal a la Síndica de Greuges, l'Ajuntament informa que al seu criteri no pot iniciar-se la tramitació del passi a segona activitat fins que no s'hagi complert l'edat reglamentària. Un cop completa aquesta condició, l'Ajuntament contactà telefònicament amb el promotor de la queixa oferint-li una destinació que l'interessat no va acceptar si no es formalitzava per acord formal.

La Síndica no pot compartir la raó de l'actuació municipal. Considerem que la petició amb antelació per part de l'interessat tenia com a objectiu preveure la situació i instar l'Ajuntament a iniciar el procés de declaració. De fet, el mateix Ajuntament en l'escrit de resposta a la Sindicatura, reconeix aquest tràmit quan diu haver informat l'interessat que "tenir el Decret és una qüestió administrativa que implica uns tràmits de llarga durada". En qualsevol cas, cal recordar que l'Administració està obligada a oferir una resposta expressa.

L'anteriorment esmentada instrucció d'ordre intern, *Instrucció 4/2009, de 23 de febrer de 2009, sobre el procediment d'adaptació dels llocs de treball i de passi a la situació administrativa especial de segona activitat en el cos de Mossos d'Esquadra*, determina la necessitat de presentar la sol·licitud al registre, com a mínim sis mesos abans de la data en què es vulgui passar a la situació administrativa especial de segona activitat. Amb aquesta previsió temporal havia actuat el reclamant. Entenem que aquest termini és el considerat com a necessari pel desenvolupament del procés administratiu que implica la declaració de la situació administrativa del treballador, així com el de l'assignació del lloc de treball de segona activitat.

❖ **Llistes definitives d'admesos i exclosos en processos de selecció per formar la borsa d'interins**

Un ciutadà va demanar la intervenció de la Síndica de Greuges davant la manca de publicació de les llistes definitives per ordre de puntuació de la convocatòria del 27 de març del 2017 per cobrir les places vacants o en règim d'interinitat en els centres docents municipals gestionats pel Consorci d'Educació de Barcelona (CEB). Malgrat haver-se publicat les llistes definitives d'admesos i exclosos el mes de juliol del 2017, en el mes de desembre del mateix any seguia sense fer-se públic el resultat de la convocatòria per ordre de puntuació o mèrits.

La informació facilitada pel comissionat d'Educació feia referència als tres blocs en què se situen les persones que conformen la borsa d'interins, i diferencia les que pertanyen a la darrera convocatòria d'aquelles que ja consten admeses de convocatòries anteriors però no han fet cap suplència, i finalment les persones que fa temps que són contractades per cobrir places vacants. Aquesta informació és incompleta si no es coneixen els criteris que el CEB utilitza per determinar a quin dels tres blocs ha de recórrer quan té una plaça per cobrir; per això la resposta rebuda deia que “el criteri prioritari per aquests nomenaments és l'ordre a la borsa de personal docent”, fet que no aporta cap element aclaridor.

L'altre aspecte remarcable és el desconeixement que té qualsevol persona que ha participat en una convocatòria per saber l'ordre de puntuació dels admesos. Així doncs, per saber el lloc que s'ocupa o quantes persones hi ha per davant del consultant a la llista, s'ha de demanar per telèfon o per correu electrònic. Si es té en compte la quantitat de persones que concorren en aquestes convocatòries, és comprensible que el personal del CEB no pugui atendre les sol·licituds d'informació i es trigui setmanes o mesos per donar resposta.

Efectuar 634 contractacions durant els tres primers mesos de curs sense haver donat a conèixer públicament les persones que formen part de la borsa i el lloc que ocupen segons la puntuació obtinguda, pot generar recels i desconfiança entre les persones implicades i oferir una imatge del CEB de poca transparència.

La Síndica de Greuges pot entendre la complexitat que suposa gestionar una convocatòria de 5 especialitats diferents, entre les quals arriba a haver-hi un total de 38 subespecialitats, a la qual s'han d'afegir les dades de les persones que han participat en anteriors convocatòries i que segueixen formant part de la borsa. La dificultat de treballar amb informació tan nombrosa i sensible no ha d'anar en detriment dels principis de publicitat, igualtat, mèrit i capacitat que ha de garantir qualsevol procés d'accés a l'Administració pública.

El mes de novembre de l'any 2016 la Gerència de Recursos Humans i Organització de l'Ajuntament de Barcelona va consensuar amb els sindicats un document sobre la constitució i funcionament de les borses de treball en el qual defineixen els tipus de borses, els criteris de configuració i ordenació, com es gestionen els nomenaments i

les contractacions, les àrees funcionals dins d'una borsa de categoria general, quins són els criteris de permanència i d'exclusió de la borsa, etc.

La Síndica de Greuges considerà que la informació rebuda posava en evidència que l'actuació del Consorci d'Educació de Barcelona havia estat insuficient, ja que no s'havia donat publicitat del resultat final del procés selectiu ni de la configuració definitiva de la borsa per cobrir places vacants o substitucions en els centres docents de titularitat municipal.

La Síndica de Greuges recomanà que cada any, abans d'iniciar el curs escolar, es publiqués la llista definitiva per ordre de puntuació de totes les persones que formen part de la borsa d'interinatge segons l'especialitat a la qual s'han presentat, com a condició necessària per comprometre contractacions.

El Comissionat d'Educació, Infància i Joventut contestà a la Síndica de Greuges que s'havien recollit les consideracions fetes havent-se publicat en el web del CEB, ja en juliol de 2018, les llistes tal com s'havia recomanat.

❖ **Sobre la precarietat laboral a Barcelona Activa**

En el passat informe, corresponent a l'any 2017, fèiem referència a una actuació iniciada a petició del sindicat UGT, en què en nom dels treballadors de l'empresa municipal Barcelona Activa, S.A Societat Privada Municipal plantejava les següents tres qüestions (vegeu informe any 2017, pàgines 115 a 120):

- La superació dels límits temporals en la concatenació de contractes per obra i servei de persones adscrites als programes Treball als Barris.
- La manca d'informació sobre la taxa de reposició de treballadors que aplica l'empresa.
- La manca de resposta a la petició d'informació sobre la massa salarial dels anys 2012 a 2016.

Com a resultat de les nostres actuacions, la Síndica de Greuges va emetre la següent recomanació:

Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona i a Barcelona Activa que estudiïn i implementin els mecanismes jurídics adequats per posar fi a la possible situació de precarietat laboral d'aquells treballadors i treballadores que hagin pogut superar el límit de contractació temporal a Barcelona Activa SAU, i que es reconeguin, en aquest cas, els drets d'estabilitat establerts a l'Estatut dels treballadors.

Ara volem destacar la resposta que ens ha ofert l'organisme municipal Barcelona Activa, en què comunica a la Síndica de Greuges que "la Direcció de l'empresa va signar amb la majoria del Comitè d'Empresa, representada per la secció sindical de CCOO, un acord que ha de permetre l'estabilitat en l'ocupació d'un conjunt de 45 persones que havien encadenat diferents contractes eventuais per un període superior a l'establert a l'art. 15.q de l'Estatut dels Treballadors."

11.4 Recomanacions destacades

- Recomanar a l'Ajuntament que les convocatòries dels processos selectius per l'ocupació de llocs de treball siguin clares en aquells aspectes que poden crear confusió en allò que fa referència a l'esmena d'errors en les sol·licituds de participació.
- Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona que cada any, abans d'iniciar el curs escolar, publiqui la llista definitiva per ordre de puntuació de totes les persones que formen part de la borsa d'interinatge segons l'especialitat a la que s'han presentat, com a condició necessària per comprometre contractacions.
- Recomanar a l'Ajuntament que modifiqui el Reglament de segona activitat de la Guàrdia Urbana de Barcelona, o bé el desenvolupi a través d'una instrucció que reguli els diferents procediments a seguir per tal que els agents de policia municipal puguin accedir i desenvolupar una segona activitat, amb plenes garanties jurídiques, des del mateix moment en què neix el seu dret a gaudir-ne.

Capítol 12. HISENDA MUNICIPAL



12.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 76 queixes relatives a aquest àmbit.

Hisenda Municipal	Nombre de queixes
Tributs: IBI, IVTM, Plusvàlua	64
Altres: preus públics, ordenances fiscals	5
Gestió i recaptació	7
Total	76

12.2 Introducció

En el preàmbul d'aquest apartat corresponent a l'informe de l'any 2017 fèiem una exposició del sentit i funció de la hisenda municipal. La hisenda municipal resulta un instrument imprescindible per disposar de recursos econòmics amb els quals poder atendre l'atenció dels serveis públics municipals respectant els principis d'igualtat i progressivitat.

Tot i el convenciment que pot tenir la ciutadania de què és necessari i obligatori contribuir econòmicament al sosteniment de les despeses comunes, cal reconèixer que aquest àmbit d'actuació no resulta popular i que, lògicament, existeix especial sensibilitat a aquelles actuacions públiques que tenen a veure amb la funció de recaptació de recursos públics.

És per això, que per procurar conciliar la funció social d'obtenció de recursos amb la millora de la disposició de la ciutadania a contribuir, l'administració municipal, a més de respectar els principis clàssics de la funció tributària, ha de ser especialment diligent, atenta i esmerçar esforços pedagògics per explicar i intentar fer entendre les raons de les seves actuacions.

Diligent per oferir resposta suficient i fonamentada a les reclamacions que se li puguin plantejar. Sovint la ciutadania té la percepció que és tractada de forma injusta afrontant expectatives que no es concreten o esmerçant recursos econòmics necessaris que creu no li correspon afrontar.

Atenta per tal de procurar conèixer quines són les raons d'aquell qui reclama o expressa disconformitat responent, quan calgui, les al·legacions concretes presentades de forma suficient motivada i comprensible per aquells que no són especialistes.

Amb **pedagogia** per fer entendre, de forma comprensible, el sentit i les raons de l'actuació municipal que pot semblar injusta o mancada de sentit. Per exemple, sovint cal explicar la potestat municipal per embargar sense necessitat de mandat judicial; o el fet de poder beneficiar-se de la rebaixa en el 50% de l'import de la sanció amb la impossibilitat posterior de presentar recurs administratiu; o la localització de comptes bancaris embargables del deutor quan al llarg del procés previ no ha estat possible notificar a la persona interessada les actuacions administratives; la difícil explicació que, per mandat legal, les notificacions de les actuacions administratives als particulars han d'intentar fer-se personalment, o l'obligació d'haver de pagar el preu de recollida de residus comercials i industrials per activitats que, efectivament, no generen cap mena de residu.

Tenint la ciutadania la percepció que l'administració municipal és especialment diligent i ràpida a l'hora de cobrar els tributs meritats, resulta més difícil d'explicar el fet que realment i comprovada, l'Administració és injustificadament lenta i morosa a l'hora de tornar al contribuent aquells imports que ha pagat de forma indeguda o què té dret a què li siguin retornats. O el fet d'embargar saldos en comptes bancaris quan no es disposa dels mínims ingressos per afrontar les necessitats bàsiques.

En aquest preàmbul cal deixar constància que **des de fa aproximadament dos anys la Sindicatura de Greuges i la Gerència de l'Institut Municipal d'Hisenda han realitzat reunions periòdiques per coordinar-se i despatxar qüestions que fan referència a queixes concretes**. També s'aprofiten aquestes trobades per abordar dubtes i conèixer millor el funcionament i els procediments dels dos organismes. Valorem molt positivament aquesta iniciativa iniciada durant l'anterior gerència de l'Institut Municipal d'Hisenda i que té continuïtat amb l'actual. **Creiem que aquestes trobades periòdiques han de poder-se instaurar amb els organismes municipals respecte als quals es tramiten més queixes per part de la Sindicatura de Greuges**.

Igualment i pel que fa a les actuacions de coordinació entre organismes municipals i la Sindicatura de Greuges de Barcelona, cal deixar constància que el Consell Tributari de l'Ajuntament de Barcelona treballen en una proposta de protocol per tal de coordinar les seves actuacions.

El Consell Tributari per la Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el Règim especial del municipi de Barcelona té atribuïda, entre altres, la funció de: "Atendre les

queixes i suggeriments que presentin els contribuents sobre el conjunt de l'activitat tributària municipal". Al mateix temps, per acord del Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003 pel qual es crea la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, s'encomana a aquesta la funció de "defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania i, d'acord amb allò que estableix l'article 38.2 de la carta Municipal de Barcelona, també totes aquelles persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents, especialment pel que fa als drets i llibertats relacionats a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat". Entre aquests drets es troba el dret al respecte en termes d'igualtat en matèria fiscal i la garantia en l'eficàcia dels serveis públics que es presten. Aquest mandat atribuït a la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha estat elevat a mandat legal pel Parlament de Catalunya, mitjançant la Llei 18/2014, del 23 de desembre, de modificació de la Carta municipal de Barcelona.

Tenint doncs, en compte les competències d'aquests dos organismes, es tracta d'assegurar una major eficiència en l'exercici de les funcions atribuïdes i per tant de millorar el servei prestat a la ciutadania.

12.3 Valoracions

❖ De nou el retard en la devolució dels ingressos indegudament cobrats

En l'informe corresponent a l'any 2017, vegeu pàgines 128 i 129, ja es tractava la qüestió de l'excessiu i desproporcionat retard en la devolució dels ingressos indeguts, i es detallava el procediment pel seu reconeixement i el retorn efectiu. Dues fases diferents que, en conjunt s'han allargat, de forma incomprensible per la ciutadania.

Doncs de nou hem de posar de manifest que al llarg de l'any 2018 i de forma significativa, han continuat presentant-se en les oficines de la Sindicatura de Greuges, queixes formals o consultes sobre aquesta matèria.

En quatre de les queixes tramitades, i sobre les quals la síndica de greuges ha adoptat decisions, els terminis transcorreguts entre la formalització de les peticions de devolució i l'abonament efectiu ha oscil·lat entre els 15 mesos i els dos anys i mig. Com ja es va deixar constància en l'anterior informe l'Institut Municipal d'Hisenda ha posat en marxa un pla de treball per corregir aquesta situació, que ja comença a donar resultats malgrat que és possible que es puguin continuar presentant queixes en aquesta matèria.

❖ Els costos dels serveis funeraris: un laberint pels vius

Continuant el fil de la reflexió amb què s'inicia aquest apartat, la confiança de la ciutadania també es pot aconseguir amb la transparència i la claredat expositiva en la facturació dels serveis que se li presten.

També formen part de la hisenda municipal la prestació dels serveis consistents en la gestió els nous cementiris de la ciutat i totes les actuacions d'atenció al difunt i als familiars que tenen lloc a aquests recintes. Aquests serveis tenen un cost que ha de ser tarifat i aprovat per l'Ajuntament i pagat per qui els rep.

De la prestació d'aquests tipus de serveis funeraris s'encarrega Cementiris de Barcelona, S.A., (CBSA) societat amb capital 100% municipal i pertanyent al conglomerat d'empreses municipals de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (B:SM).

En el web de CBSA es diu que els principals objectius d'aquesta empresa municipal són "d'una banda apropar la gestió dels cementiris i de tota l'activitat als usuaris, millorar l'atenció personal i oferir un servei de qualitat als serveis funeraris que traslladen les persones difuntes als nostres espais i, d'altra banda, difondre la cultura i la història que hi ha dins dels recintes".

Cal tenir en compte les característiques singularíssimes de la prestació dels serveis de cementiris. Són moments dolorosos per a les persones que tenen necessitat del servei funerari, de forta tensió emocional i en els quals la capacitat ordinària de discerniment i decisió es pot veure fàcilment alterada. En conseqüència, la intervenció dels professionals que hi intervenen ha d'estar presidida per la sensibilitat, l'empatia, el respecte i una informació transparent clara dels serveis oferts i on l'objectiu del màxim benefici econòmic no hi sigui present.

Així doncs, compartint aquests propòsits a continuació donem compte d'algunes actuacions de la Sindicatura de Greuges en les quals hem supervisat pràctiques en matèria de càlcul de costos, facturació i informació dels serveis de cementiris que considerem manifestament millorables. **Dues de les actuacions han estat a iniciativa de persones disconformes amb el servei rebut i l'altra es tracta d'una actuació duta a terme per pròpia iniciativa de la Síndica de Greuges.**

La primera de les actuacions fa referència a una queixa sobre la qual la Síndica de Greuges va prendre la decisió l'any 2017, però s'exposa en aquest moment per la similitud que té amb aquelles que es descriuran posteriorment de l'any 2018. Es tracta de la disconformitat d'una ciutadana a acceptar que el cost per la tramitació del canvi de titularitat del dret funerari d'una tomba (236,23 euros) sigui superior al d'un nínxol (136,40), cost, que al seu entendre, no estava justificat per la senzillesa i similituds dels tràmits. La queixa prèvia formulada per la interessada davant de CBSA va ser contestada manifestant que aquestes eren les tarifes aprovades per l'Ajuntament en l'ordenança fiscal corresponent. Una resposta del tot insuficient i insatisfactòria que no entrava en el fons de la reclamació, la raó del cost del servei. La resposta oferta per CBSA a la Síndica de Greuges no va ser més explícita.

La Síndica de Greuges, en la seva decisió, recordà que l'import de les taxes per a la prestació d'un servei o per a la realització d'una activitat no pot excedir, en el seu conjunt, el cost real o previsible del servei o activitat de què es tracti o, si no n'hi ha, el valor de la prestació rebuda. D'altra banda, els acords d'establiment de taxes han d'adoptar-se a la vista dels preceptius d'informes tecnicoeconòmics que han

d'acompanyar el procediment d'aprovació de les ordenances fiscals, en què es posi de manifest el valor del mercat o la previsible cobertura del cost d'aquests. La Sindicatura va voler consultar l'informe tecnicoeconòmic per tal de verificar la vinculació entre els costos de l'activitat i la fixació de les tarifes. No sense algunes dificultats, finalment, es va poder consultar aquest document, tot constatant que si bé incloïa una estimació de les partides de despeses i ingressos de l'activitat, no s'inferia una vinculació, una deducció de les taxes i preus finalment aprovats.

La Síndica de Greuges estimà la queixa tenint en compte la insuficiència de la resposta donada per CBSA i recomanà que es demanés al Consell Tributari un dictamen sobre els elements que havien de ser tinguts en compte en el càlcul de la taxa, en funció del tipus de sepultura i recomanà a CBSA que s'informés de forma suficient a la ciutadania sobre els tipus de serveis oferts i els seus costos.

L'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica contestà a la Síndica de Greuges que s'havia iniciat una auditoria interna sobre les tarifes dels serveis consistents en l'expedició, rectificacions i modificacions de drets funeraris “amb l'objectiu d'analitzar els procediments administratius i de gestió aplicats, i aconseguir millores en termes d'eficiència de processos i de costos”.

Per la seva banda CBSA contestà atenent la recomanació de la Síndica de Greuges. En la resposta a les consideracions de la Síndica es diu que “hem pogut constatar que no hi ha motiu per mantenir diferents taxes de modificació de titularitat mortis causa o inter vivos en sepultures que requereixen el mateix nivell de complexitat de tramitació”. I s'afegeix que les sepultures de construcció particular poden comportar una gran complexitat perquè sovint disposen de diversos compartiments adjudicats a diverses persones o branques familiars. Per això no pot equiparar-se el preu de la taxa de les sepultures de construcció particular a les de construcció municipal.

En el moment de redactar el present informe es troba en informació pública, per a la seva aprovació definitiva, la proposta de nova ordenança de prestacions patrimonials de caràcter no tributari dels serveis de cementiris. En ella es reflecteix l'agrupació de les sepultures de construcció municipal, per una banda, i les de construcció particular, per una altra a l'efecte de determinar l'import uniforme de les taxes per expedició de títols funeraris per bescanvi, ampliació de titularitat, rectificacions, duplicats i transmissions per diferents causes. No obstant això, consultat l'informe tecnicoeconòmic que ha de formar part de l'expedient de formació i aprovació de l'ordenança, de nou es constata l'absència de vinculació entre els ingressos i costos reflectits d'una banda i l'import de les tarifes que es proposen aprovar, d'altra.

La segona actuació que es presenta fa referència a la disconformitat del promotor de la queixa amb el preu que se li demana per traslladar les restes d'un familiar dins del mateix recinte funerari, en concret 894,67 euros.

En la seva decisió la Síndica de Greuges fa una anàlisi tècnica per tal de diferenciar els conceptes de taxa, preu públic i preu privat i el seu diferent règim de càlcul i aprovació. Pels dos primers conceptes es recorda que, com ja s'ha dit en l'anterior cas

exposat, cal un informe tecnicoeconòmic per a la determinació dels imports. En el present cas, finalment, va obtenir-se el referit informe, que formalment era un balanç global econòmic de l'empresa municipal CBSA relatiu als costos previstos en el servei i la recaptació prevista de l'aplicació de les taxes. Ara bé, no ofereix dades que ajudin a entendre en què consisteixen els detalls dels serveis que corresponen a cada taxa, ni l'estructura dels costos que justifiqui la seva quantia de forma unitària. En definitiva, dels costos descrits no s'infereix l'import concret de les taxes que s'apliquen. Entén la Síndica que aquests requisits són exigibles per garantir, entre altres, que es compleixi el principi d'equivalència cost/servei.

D'altra banda, la Síndica constata poca claredat en la definició dels conceptes facturats i que respondrien a operacions aparentment duplicades o innecessàries, com per exemple un import pel trasllat de les restes i un altre per l'ús d'un vehicle: trasllat restes 34,06 euros i cotxe interior 65,77 euros i això dins del mateix recinte funerari, cost que s'ha considerat no prou justificat, ni necessari. Igualment, apareixen conceptes barrejats de recepció obligatòria com el trasllat i l'ús d'un determinat vehicle, que seria de recepció voluntària i qualificat de preu privat.

La conclusió de la Síndica amb relació a l'estudi d'aquesta queixa és que, d'una banda, en l'Ordenança fiscal i en l'informe tecnicoeconòmic que l'acompanya hi ha una manca de claredat i una indefinició, amb caràcter general, i no queden suficientment clars quins són els actes necessaris que comporta cadascun dels serveis de sol·licitud o recepció obligatòria, ni quina és l'estructura de costos que donen suport a cadascuna de les taxes. En opinió d'aquesta institució, seria convenient disposar d'un document que fos útil a la ciutadania i que complís amb la funció expressada per la jurisprudència de constituir un mitjà per garantir, justificar i controlar que el principi d'equivalència es respecta, i per evitar la indefensió de l'administrat davant d'actuacions administratives arbitràries. És per aquest motiu, i **per acomplir a les disposicions de la Llei 19/2014, de transparència, que la síndica considera que els informes tecnicoeconòmics haurien de fer-se públics en seu electrònica per tal de garantir la transparència de la informació pública.**

D'altra banda, a parer de la Síndica, no queda garantit que s'informi adequadament els requeridors dels serveis sobre la part del servei de recepció obligatòria i la que és de contractació voluntària, amb la finalitat que els interessats puguin fer una manifestació real i efectiva de voluntat per contractar aquells serveis que són de lliure disposició.

Finalment, i amb motiu de la tramitació d'altres queixes disconformes amb els serveis rebuts per part de CBSA, la Síndica de Greuges decidí iniciar una actuació d'ofici per tal d'esbrinar a què corresponia un concepte no prou determinat que apareixia en totes les facturacions i identificat amb la denominació de "tramitació de gestió documental" per import de 42,65 euros. La seva presència en totes les facturacions podia induir a pensar que es tractava d'un servei de recepció obligada i per tant, amb les característiques pròpies d'una taxa. Però no era així. Ni el concepte, ni l'import apareixen en l'ordenança fiscal 3.9 que recull les taxes per serveis de cementiris i cremació.

CBSA contestà a la Síndica de Greuges el següent:

“El concepte de *tramitació gestió documental* sempre ha estat regulat a la llista de preus privats de Cementiris de Barcelona, S.A., de manera que la Síndica té raó i mai ha estat regulat a l’ordenança fiscal. La raó, tal com també apunta la Síndica, és que aquest concepte no compleix amb les característiques d’una taxa, per exemple, ser un servei de recepció obligatòria, i per tant és un preu privat.”

CBSA afegeix que aquell concepte es refereix a tot un seguit d’actuacions documentals necessàries en la tramitació dels serveis funeraris però que no és de gestió obligatòria. D’aquesta manera, la tramitació la podria realitzar la persona interessada directament o bé l’empresa funerària, si hi intervé.

Com a conseqüència de la petició d’informació de la Síndica de Greuges, CBSA informava que “s’ha arribat a la conclusió que aquest concepte *tramitació gestió documental* és massa genèric i pot induir a confusió. És per aquest motiu que s’ha pres la determinació de canviar la denominació en el catàleg de preus de Cementiris de Barcelona, S.A. i que passaria a ser *Gestió documental voluntària per exhumació/trasllat*. CBSA ha elaborat una proposta de reordenació i redefinició de conceptes tarifaris en què ha millorat el redactat que els defineix i ha remarcat el caràcter voluntari de la seva contractació.

La Síndica de Greuges manifesta a CBSA que ja en aquest moment i sense esperar a l’entrada en vigor formal de les modificacions aprovades, els serveis que no siguin de recepció obligatòria han de ser comunicats i informats suficientment als possibles demandants per tal que aquest manifestin de forma expressa el seu consentiment. La facturació de tots els serveis, però molt especialment aquells que no són obligatoris, ha de fer-se amb posterioritat al subministrament al client de la informació verbal, suficient i comprensible sobre el seu sentit i significat. La Síndica de Greuges recomana a CBSA que elabori les factures pels serveis prestats desglossant els conceptes de recepció obligatòria d’aquells prestats a petició de l’interessat (voluntaris).

En definitiva, es tracta de millorar l’esforç d’informació, transparència i exemplaritat quan es demanin aportacions obligades o voluntàries a la ciutadania, especialment en situacions de vulnerabilitat i manca de coneixement especialitzat dels conceptes i procediments propis del sistema econòmic de la hisenda municipal.

12.3 Recomanacions destacades

- Advertir a l'Institut Municipal d'Hisenda la necessitat de restablir, al més aviat possible, l'eficàcia i la diligència prevista en l'adopció de les decisions sobre les peticions de devolució d'ingressos indeguts i, en el seu cas, el seu abonament efectiu.
- Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda la necessitat de disposar dels recursos i mètodes necessaris per a resoldre les peticions i les al·legacions presentades per la ciutadania dins dels terminis legals que estiguin establerts.
- Recomanar a Cementiris de Barcelona, S.A. (CBSA) que revisi les factures per prestació de serveis objecte de queixa, desglossi els conceptes de recepció obligatòria d'aquells que són de recepció voluntària i justifiqui formalment la necessitat i el sentit dels serveis facturats.
- Recomanar que es publiquin al portal web de transparència els informes tecnicoeconòmics preceptius de les Ordenances fiscals municipals i de les Ordenances reguladores de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari, amb la finalitat d'acomplir a les disposicions legals i per tal de garantir la transparència de la informació pública.
- Recomanar a la primera tinència d'alcaldia que, d'acord amb la modificació de la Llei d'hisendes locals, elabori una nova Ordenança reguladora de les prestacions patrimonials de caràcter públic dels serveis de cementiris, informada pel Consell Tributari, que especifiqui i concreti els costos de cada servei, justificats mitjançant un informe tecnicoeconòmic complet.
- Recomanar a CBSA que asseguri que la informació continguda en l'informe tecnicoeconòmic que ha de figurar en el procediment d'aprovació de taxes i preus, sigui completa, suficient i entenedora per poder deduir d'ell els corresponents imports individualitzats.

Capítol 13. SERVEIS SOCIALS



13.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 115 queixes relatives a aquest àmbit.

Serveis Socials	Nombre de queixes
Serveis bàsics territorialitzats (IMSS)	105
Serveis centralitzats i especialitzats	8
Infància en risc (en CSS i en EAIA)	2
Total	115

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

13.2 Introducció

Les desigualtats socials existents a la ciutat poden ser determinants en la vida de les persones i les dinàmiques socials. La lluita contra aquestes desigualtats ha d'esdevenir un dels reptes a què han d'enfrontar-se les administracions públiques, i per la seva proximitat i competències, amb un gran pes per l'administració local. L'origen d'aquestes desigualtats però, és multifactorial i el seu abordatge s'ha de produir des de diferents àmbits (salut, habitatge, ensenyament, etc.), així com per les diverses territorialitats de les administracions públiques. En aquesta amalgama, els **serveis socials són uns dels serveis que més pressió reben des de diferents sectors, pressió que sovint recau en uns equips professionals que malgrat l'esforç general, no poden abastar davant la immensitat del repte.**

La crisi va comportar un col·lapse dels serveis socials, que ja s'hi ha instal·lat tot i els esforços municipals de creixement continuat de personal, de dotacions pressupostàries i de recursos. Les accions, però, sempre van darrere la realitat, fet

que genera insatisfacció de les persones i col·lectius atesos, així com dels professionals que hi treballen.

Els serveis socials provenen d'una tradició de treball en xarxa i de coordinació amb altres serveis del sistema de benestar social, però ara més que mai, els serveis socials han de procedir des d'una mirada més àmplia. La seva tasca no només té incidència sobre les persones o famílies particularment, sinó que en el seu conjunt també incideixen en la cohesió social i finalment en el dret a la ciutat que ha de poder seguir tenint o recuperar la ciutadania de Barcelona. Per aquest motiu, cal que els serveis socials deixin de definir-se a partir dels marges d'altres sistemes i s'avancin a la realitat per definir-se i estructurar-se, de forma que puguin ser més eficaços i deixin de treballar en la contradicció permanent.

13.3 Valoracions

❖ El tractament de la informació als CSS

Quan la ciutadania vol accedir als serveis socials, entès en un sentit ampli, es troba amb diferents dificultats, especialment pel que fa als canals habilitats d'informació, tant del mateix sistema a la ciutadania, com de les persones o col·lectius cap als equips o professionals.

La part de serveis socials de la pàgina web municipal, per exemple, conté informació molt general sobre els mateixos i no dona resposta al contingut que les persones que la consulten hi estan cercant. En aquest sentit, caldria fer un esforç, una redefinició, actualització i transparència sobre els serveis que es presten, així com d'indicadors d'activitat.

Un altre escull sobre el que es manifesten totes les persones que es dirigeixen a la Sindicatura, i que són ateses pels CSS, és la dificultat per poder contactar amb el/la professional que els atén. Refereixen múltiples intents de deixar comunicacions als professionals, a través del Dispositiu d'atenció telefònica centralitzat (DATC) i amb les Unitats de gestió administrativa (UGA) sense que en moltes ocasions rebin resposta, ni puguin obtenir cap constància que la informació hagi arribat al seu destí.

D'altra banda, els CSS tampoc tenen habilitat un canal d'accés telemàtic per a facilitar l'enviament de documentació al respecte o d'informació que pot ser clau, per tal que el professional pugui decidir si cal avançar una entrevista, per exemple. L'atenció personalitzada i integral, un dels principis rectors que estableix la Llei 12/2007 de serveis socials, així com la qualitat d'aquests, fan necessària una revisió d'aquests canals, que garanteixi a la ciutadania la proximitat necessària. L'administració pública en general, atenent els principis normatius, ha de facilitar a la ciutadania l'accés a través de canals telemàtics. Els serveis socials, integrants d'aquesta administració pública i per tant sotmesos també al marc normatiu que en fa referència, han d'afrontar un repte que de ben segur planteja moltes dificultats, però en el que cal avançar decididament.

❖ **L'atenció a les urgències socials als centres de serveis socials**

Està previst que l'atenció a urgències socials a la ciutat es pugui prestar des de dos nivells diferents, a través del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) o dels Centres de Serveis Socials (CSS) territorialitzats que tenen habilitat un dispositiu en els horaris d'atenció al públic. La realitat de diferents situacions que exposen a la Síndica persones que s'han dirigit als CSS en situacions que elles consideraven urgents, no ha tingut un resultat que es correspongui a l'eficàcia del servei atès que. Sovint no poden passar del primer taulell d'atenció i no els pot atendre cap professional que pugui valorar aquella urgència i determinar, si és el cas, la disposició dels recursos necessaris, així com prestar a la persona interessada la informació que necessita.

Un ciutadà que vivia en un infrahabitatge va tenir coneixement que havia de deixar l'habitatge (en tant que no disposava de contracte de lloguer, la comunicació i el procediment de desnonament no van ser els ordinàriament establerts) i es va dirigir al seu CSS per exposar que perdia l'habitatge, no tenia on passar la nit del diumenge (i següents) ni on deixar les seves coses i va sol·licitar atenció d'urgència. Li van dir que el trucarien telefònicament.

No va ser fins tres dies després i amb la intervenció de la Sindicatura, que va ser atès per la seva referent social. És obvi que la pèrdua de l'habitatge genera una situació de vulnerabilitat màxima. En aquest cas, a més, se sumava el fet que es tractava d'una persona de 67 anys i sense xarxa social, que ho vivia amb una forta preocupació i que requeria d'un acompanyament social a la situació. Malgrat que l'estudi d'aquest expedient encara no s'ha conclòs en el moment en què s'elabora l'informe perquè també es donen altres circumstàncies concomitants, es considera que l'atenció en aquest cas no es correspon al que preveu l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials i que aquesta persona hauria d'haver estat atesa, per tal d'escoltar com a mínim la seva situació i facilitar-li la informació que precisava per poder gestionar o prendre les decisions oportunes.

❖ **La reglamentació insuficient del servei d'atenció domiciliària (SAD)**

El volum de persones ateses pel SAD que es presta a través dels CSS municipals és molt elevat. Segons dades disponibles a partir del Portal intern de Serveis Socials, les dades del mes de maig de 2018 (les darreres que hi apareixen en el moment de l'elaboració de l'informe) fan referència a 20.123 expedients de SAD actius a la ciutat en aquell moment. L'amplitud d'aquest servei genera una complexitat important en la seva gestió, fet que no ha d'afectar en cap moment la qualitat amb què es presta aquest servei, ni les garanties amb què han de comptar les persones ateses a través del mateix.

La Síndica ja s'ha referit en repetides ocasions a la necessitat de millora del control sobre la qualitat d'aquest servei prestat per empreses i del resultat de les quals l'IMSS i per tant, l'Ajuntament de Barcelona, en són responsables. Un dels mecanismes que

ha de poder facilitar el control del servei és la documentació escrita que reguli de forma oficial el SAD. Actualment el document que existeix és el de “Condicions dels serveis d’atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d’atenció domiciliària”, el qual resulta massa breu i pot deixar en l’àmbit de l’arbitrarietat aspectes bàsics del SAD. Per aquest motiu, **la Síndica ha recomanat en reiterades ocasions la necessitat que s’elabori un Reglament del servei d’atenció a domicili, sobre el qual l’IMSS diu que està treballant, però sense que es conegui cap avenç en aquest sentit.**

Una ciutadana que gaudeix del SAD referia a la Síndica el seu malestar per allò que considerava una insuficiència d’hores del servei i per la manca d’una visita de valoració tècnica per part de la professional del CSS. El document “*Condicions dels serveis d’atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d’atenció domiciliària*” no fa referència a com s’ha de realitzar el seguiment dels casos. El Plec de Clàusules Tècniques Particular sí que preveu la possibilitat de realització de dos tipus de seguiment: seguiment indirecte (a realitzar per part de l’empresa prestadora del servei) i seguiment directe (a realitzar conjuntament entre el referent del CSS i l’empresa prestadora del servei).

La persona interessada relatava que a l’alta d’un ingrés en un centre sociosanitari se li van augmentar les hores de treballadora familiar (que considerava insuficients) i la seva referent va comprometre’s a realitzar una visita a domicili, la qual va produir-se sis mesos més tard. La informació municipal exposava que el retard en la visita era degut a un canvi de referent del cas. En aquesta situació s’havia dirigit a l’Ajuntament i a l’empresa prestadora de servei, i havia rebut resposta d’ambdues, malgrat que en cap cas se li havia resolt el que ella considerava fonamental, que era la visita de la referent del seu cas per valorar quin era el servei que li corresponia de forma ajustada a la seva situació. En relació amb els procediments a través dels quals la persona que és usuària del SAD ha de tramitar les queixes i suggeriments, també es troben diferències entre el que especifica el document de “Condicions (...)”, el qual diu, al punt 22, que ha d’utilitzar diferents serveis del mateix Ajuntament de Barcelona (010, web, OAC...), mentre que al Plec de Clàusules Tècniques Particulars estableix un sistema de queixes que inclou també a l’empresa.

Tant el seguiment dels casos, com els mecanismes de gestió de les queixes, presenten unes diferències òbvies entre el document de “Condicions (...)” i el que estableix el Plec. Aquestes diferències poden generar desinformació i informacions contradictòries que disten del dret a la qualitat en els serveis a rebre i als estàndards aplicables establerts per l’article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Tampoc s’acompleix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, determinats per l’article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials.

La Síndica considera imprescindible un Reglament que reguli el servei d’atenció domiciliària a la ciutat, en tots els aspectes que es puguin donar de forma previsible, de forma que estiguin clarament definits drets, deures, seguiments, queixes, i que garanteixi que la informació estigui plenament a l’abast de la ciutadania, en un exercici

de proximitat al ciutadà, alhora que de transparència en l'actuació municipal. La situació actual pot deixar el ciutadà en situació d'indefensió. També es vol destacar que la demora de sis mesos en una visita a domicili anunciada i pactada amb la ciutadana és excessiva, i que el motiu de canvi de referent, per bé que necessàriament ha de comportar reajustaments de la tasca a realitzar, no ha d'anar en detriment de l'atenció a la ciutadania. Es va estimar que l'actuació municipal havia de ser més eficaç i es van recomanar millores tant en la reglamentació del SAD com en qüestions que afectaven l'atenció concreta a la ciutadana.

❖ El malestar dels equips professionals dels centres de serveis socials

Tal com es deia al principi d'aquest capítol, **la pressió que recau sobre els equips dels CSS de la ciutat, és molt forta, especialment des de l'inici de la crisi**. De fet, el mateix Consistori feia públiques dades a principis del 2018, segons les quals en dos anys s'havien incrementat en un 9,9% les persones ateses pels CSS de la ciutat, arribant l'any 2017 a 81.638. Alhora també s'exposava el creixement d'un 62% del pressupost d'ençà dels 2014, arribant als 154,47 milions, així com del nombre de treballadors, que havia passat des del 599 el 2014 als 665 al 2017.

En paral·lel, l'IMSS està promovent millores en els CSS a través del projecte IMPULSEM, que han d'incidir tant en la millora de la qualitat en l'atenció, com en les condicions en què aquesta es presta i que, per tant, hauria d'impactar en la tasca quotidiana dels CSS. Els equips dels CSS, però, preocupats des de la dimensió professional i humana de les situacions que atenen i davant la manca o inadequació de mitjans de què disposen, van fer arribar a la Síndica un escrit titulat *"Reflexions entorn a la crisi d'habitatge a la ciutat de Barcelona"*, en el qual manifestaven que també havien fet arribar a l'Ajuntament de Barcelona, així com a diversos col·legis professionals.

En l'esmentat document, que ha estat el fomentador de l'obertura d'un expedient d'investigació per part de la Síndica, es fa referència a la multiplicitat de dificultats en matèria d'habitatge que es troben les persones o famílies que s'atenen als CSS de la ciutat i com aquesta problemàtica afecta quant a l'àmbit de la salut, psicològic i relacional, entre altres. Aquestes situacions interfereixen en la tasca dels professionals, atès que la possible pèrdua o manca d'habitatge centralitza la intervenció a realitzar, alhora que les actuacions es temporalitzen d'acord amb els ritmes dels processos judicials, augmentant la pressió per part dels usuaris i serveis externs, amb una forta incidència en l'agenda dels professionals.

S'afegeixen l'augment de desnonaments amb data oberta, que malgrat que són assistits pel CUESB també cal fer l'atenció des dels CSS. Aquestes i altres situacions i

circumstàncies comporten alts nivells d'estrès, impacte emocional i desgast en les famílies ateses i en els treballadors i treballadores dels CSS. **El col·lectiu professional reconeixia l'esforç de l'Ajuntament per evitar desnonaments i ampliar l'accés a l'habitatge, però constata que la situació real havia desbordat les Oficines d'Habitatge i els CSS.**

D'aquesta manera, l'augment de sol·licituds a la mesa d'emergència comporta un temps d'espera per a assignació d'habitatges d'un any aproximadament, de forma que el recurs d'urgència deixa de funcionar com a tal, i cal facilitar allotjament a les famílies amb diferents alternatives que poden comportar una despesa econòmica molt elevada i/o l'allunyament o pèrdua dels seus entorns habituals, escoles, centres de salut, etc.

A tall de conclusió, deien que la ciutat està patint una greu crisi de l'habitatge, atesa des dels serveis socials amb micro-intervencions quan la solució està en l'àmbit legal i de disseny de polítiques d'habitatge, que cal reformular. Els CSS participen de l'abordatge d'una problemàtica de manca d'habitatge que està bloquejada pel gran augment de la demanda i la saturació de recursos existents. **Manquen places en pisos d'emergència, d'inclusió, CATF, habitatges de protecció oficial, etc. També estan augmentant les famílies que malgrat tenir una relació laboral, aquesta és fràgil**, com la seva economia, i no tenen accés a habitatges privats pels preus elevats. Consideraven que calia revisar l'acord de col·laboració signat per l'IMSS amb estaments judicials i reclamen que els professionals dels CSS no haguessin d'assistir als llançaments. Creien que l'acompanyament a les famílies en els processos de desnonament s'havia de donar als centres.

En el moment de tancar el present informe anual, l'estudi d'aquest expedient no s'ha pogut concloure perquè l'IMSS no ha fet arribar encara a la Síndica la informació que aquesta va requerir el mes de juliol del 2018, un període que excedeix amb escreix el que podria ser considerat eficient en una administració pública. Tot i això, no s'ha volgut deixar passar l'oportunitat de fer ressò d'aquesta problemàtica a l'informe anual, a causa del volum de persones que afecta en l'àmbit dels serveis socials, tant pel que fa a la ciutadania, **com als professionals dels equips, als quals es vol reconèixer la tasca ingent que realitzen dia a dia des de tots els CSS de la ciutat.**

❖ El sensellarisme pren veu

L'exclusió residencial manifesta el seu vessant més dur quan les persones en aquesta situació es veuen abocades a viure (malviure) al carrer i quan a més, a partir de les dades de què es disposen, el nombre de persones en aquesta situació a la ciutat (al voltant de 3.000 entre els que fan ús d'algun servei de la Xarxa d'atenció a Persones Sensellar -XAPSLL- i els que dormen a l'espai públic) no es redueix sinó que tendeix, almenys en els dos darrers anys, a estancar-se. Des de la Sindicatura es té coneixement dels esforços del consistori per atendre aquestes persones, però les dificultats d'accés al mercat ordinari d'habitatge, així com la manca d'oferta d'habitatge públic, configuren el principal obstacle per sortir d'aquesta situació.

L'increment, en els darrers anys de persones que es troben en aquesta situació, ha comportat, entre d'altres, una diversificació dels perfils, fet que ha suposat també la visibilització creixent d'aquest col·lectiu. Per exemple, a través de l'acampada de persones sensellar que es va produir al mes d'abril d'enguany a Plaça Catalunya o posteriorment en altres punts de la ciutat, entre ells a la porta de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

La Síndica està ultimant una actuació d'ofici per tal de valorar l'eficàcia del model municipal d'atenció a les persones sensellar i a l'espera dels resultats finals, no pot avançar unes conclusions més fermes. No obstant això, s'han pogut constatar les especials dificultats amb què es troben les persones sensellar malaltes o més grans de 65 anys. Aquest és el cas d'una persona de 66 anys i amb diferents problemes de salut que va dirigir-se a la Sindicatura perquè tot i les seves circumstàncies, entre les quals, dificultats per caminar i per tant per desplaçar-se, quan havia sol·licitat allotjament al servei municipal corresponent, se l'havia orientat a anar a tres albergs de la ciutat per tal de saber si en algun tenien plaça. L'Ajuntament havia informat que es tractava d'una persona coneguda i atesa des de l'any 2001 de forma intermitent, que havia disposat de diversos plans de treball i havia fet ús de diferents centres residencials de la ciutat per a persones sensellar.

En aquest temps s'havia evidenciat l'existència de problemes per a seguir les orientacions dels professionals i la persona s'havia desvinculat dels serveis. Des d'aquesta perspectiva, la intervenció municipal s'havia desenvolupat segons el que preveu la normativa i els protocols interns d'actuació. Ara bé, també s'observaven aspectes de l'actuació municipal incoherents amb la situació social del ciutadà. Se li plantejava la possibilitat de desplaçar-se fins als centres de primera acollida per sol·licitar plaça de pernocta. Aquest fet feia palesa la dificultat existent a la ciutat per aconseguir una plaça per pernoctar en equipaments públics, alhora que comportava desplaçaments per la ciutat llargs i costosos per a persones amb dificultats per a la seva realització.

També calia tenir en compte que es tractava d'una persona major de 65 anys i amb problemes de salut. Per la doble condició de persona gran i malalta, presentava unes condicions de vulnerabilitat que haurien d'haver fet possible unes garanties de cobertura de necessitats bàsiques. Finalment el servei municipal que atenia al ciutadà, i després que aquest passés dies i nits assegut en una cadira al carrer per les dificultats de mobilitat que presentava, li va facilitar allotjament en una pensió, a l'espera d'un centre residencial, amb el qual es confiava que es pogués vincular. La Síndica va considerar que malgrat la dilatada intervenció duta a terme, no s'havia pogut garantir la cobertura de necessitats bàsiques d'una persona major de 65 anys. Aquest cas deixa palès que cal introduir modificacions en l'atenció a aquestes persones, per tal que en cap moment puguin trobar-se en situacions de desemparament i molt menys romandre en les mateixes condicions de màxima exclusió.

❖ El fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a les famílies amb fills i filles menors de 16 anys

Al llarg de l'any 2018 s'han rebut nombroses queixes a la Sindicatura relacionades amb la denegació del Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a les famílies amb fills i filles menors de 16 anys. **Davant aquest fet, a més, la Síndica, ha obert una actuació d'ofici al respecte.** En el moment de la redacció de l'informe anual, s'està

treballant en les conclusions tant de les queixes particulars com de l'expedient d'ofici. No obstant això, poden avançar-se algunes de les consideracions que s'han realitzat amb caràcter general.

Bona part de les queixes rebudes es motivaven en la manca de valoració social acreditativa de la situació de necessitat, per la qual s'ha de tenir expedient obert de seguiment en algun CSS de la ciutat abans del 31 de desembre del 2017. Tot i que des de la primera edició d'aquest fons, l'any 2015, és requisit imprescindible, d'una o forma o altra, la valoració social, no és fins al 2018 quan s'introdueix la necessitat del "seguiment". Això significa que per moltes famílies que havien disposat del fons en edicions anteriors i que es dirigien als CSS sols de forma puntual, o ja no hi anaven, precisament perquè en disposar del fons, podien desenvolupar-se i assumir de forma autònoma les necessitats dels seus fills i filles, ara ja no tindrien accés a l'ajut. A partir de dades facilitades per l'IMSS, s'observa que s'han denegat per aquest motiu 9.473 sol·licituds el que representa un 32,89% del total, xifra que suposa un percentatge important. A més la dotació econòmica aprovada pel fons va passar de 17.590.000 euros el 2017 a 16.500.000 euros per l'any 2018.

Si bé és cert, que com es diu a l'informe que l'IMSS ja fet arribar a la Sindica, aquests ajuts no tenen la condició de prestacions garantides, d'acord amb el que preveu l'article 24.4 de la Llei 12/2007, de serveis socials, i per tant, no poden ser exigides com a dret subjectiu, cal tenir en compte que la seva finalitat, tal com s'expressa en l'Acord d'aprovació del Fons, és pal·liar la situació de vulnerabilitat de les famílies amb infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys, amb situacions de necessitat, amb l'objectiu que la situació econòmica de la unitat familiar permeti que puguin cobrir les necessitats bàsiques de subsistència. D'acord amb aquesta finalitat, i tenint en compte el que estableix l'article 5.1 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència, quan diu que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha d'ésser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques, la reducció del pressupost en aquest fons, i/o la constatació de la quantitat de denegacions en aquesta, haurien d'haver comportat la previsió d'altres mecanismes per a garantir la cobertura de necessitats bàsiques d'aquestes persones menors d'edat que en resulten afectades i que segueixen tenint les mateixes necessitats, al marge de les decisions de recórrer als CSS que puguin prendre les persones que en són responsables.

Es vol recordar a més, que el fons va néixer també per l'impuls realitzat des del Grup de treball d'igualtat d'oportunitats en la infància en el marc del Consell Municipal de

Benestar Social, després d'una aprofundida tasca per part d'entitats i persones expertes en l'àmbit dels drets dels infants.

❖ La manca de garanties en l'atenció als MENAs

Durant l'any 2018 la ciutat ha assistit a l'arribada creixent de persones menors d'edat no acompanyades (MENA), fet davant la qual les diferents administracions públiques s'han mostrat desbordades. Encara en el moment del tancament de l'informe, es té coneixement de grups d'aquestes persones menors d'edat que malviuen a la intempèrie, per exemple, a la muntanya de Montjuïc, en una situació intolerable per a totes les persones, i molt especialment per a joves, menors d'edat, que han de gaudir d'una protecció especial, tal com estableix a l'article 5.1 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència, quan determina que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques.

La presència de MENAs no és un fenomen nou a la ciutat i preocupa al veïnat, com en el cas d'un conjunt d'entitats i comerciants, que van posar en coneixement de la Síndica la situació que es produïa al seu barri, on podien observar com joves en aquesta situació realitzaven pràctiques que afectaven la seva salut i es generava inseguretat.

Es va tenir coneixement que algunes de les persones menors d'edat eren tutelades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) de la Generalitat de Catalunya, de la qual no s'estava obtenint suficient resposta en aquells moments. A més, els informes municipals posaven de manifest que els esforços municipals per abordar la situació, eren nombrosos i s'observava que:

- Tècnics de l'espai públic treballaven des del vessant educatiu amb els nois, incrementant el personal i la dedicació. Es realitzava un treball coordinat i conjunt amb altres serveis del municipi i també amb instàncies judicials i amb l'Administració competent en la protecció de les persones menors d'edat.
- Des del Districte s'havia mantingut interlocució amb els veïns i veïnes i s'havia vetllat i liderat els espais de coordinació amb altres serveis i administracions a efectes que el treball resultant provingués d'una estratègia dissenyada conjuntament.
- En matèria de salut, s'estava treballant coordinadament amb l'equip de salut d'un hospital públic de referència a la ciutat, alhora que s'havia realitzat una pla de xoc sanitari per a alguns d'aquests joves.
- L'Ajuntament havia obert, en aquest període, dos centres: un que realitza una atenció integral (salut física i mental, educació, alimentació i higiene) i diürna, de 9 a 21 hores, cada dia de l'any, i que atén a 25 joves, i un altre, que és un centre residencial que acull nois i noies sensellar, d'entre 18 i 25 anys i que compta amb 21 places.

La tasca realitzada estava tenint un efecte positiu sobre molts d'aquests nois, pel seu vessant educatiu i sanitari, donat que havien pogut comptar amb un suport i un acompanyament clau en la millora de les seves condicions. L'estratègia municipal, no es limitava però a la part de suport, sinó que també incloïa la vigilància policial, amb

dispositius d'atenció especialment dissenyats, així com la creació de recursos en altres barris, per tal de reduir la pressió en aquell territori.

Tant l'abordatge des de múltiples vessants efectuat per l'Ajuntament de Barcelona, com l'increment de recursos que s'havien disposat i coordinat per intervenir des dels diferents àmbits necessaris, responia a allò que preveu la normativa. L'Ajuntament de Barcelona ha de compatibilitzar i fer possible, un espai públic per totes les persones que conviuen a la ciutat, garantint el respecte als drets dels veïns i veïnes del barri, la protecció de l'activitat econòmica, així com la protecció a les persones més vulnerables, especialment si es tracta de persones menors d'edat que veuen vulnerats els seus drets a una protecció adequada.

Ara bé, malgrat els esforços, realitzats de forma subjecta a la llei, el resultat és difícil d'aconseguir. La ciutat de Barcelona, en tant que gran urbs de la costa del Mediterrani, **resulta un pol d'atracció important per a col·lectius de persones que han de deixar els seus països d'origen, empesos per la pobresa i a vegades també, per les condicions polítiques en aquests.** L'entrada a la ciutat, de persones que arriben amb l'objectiu de trobar un lloc millor, així com la possibilitat que puguin regularitzar la seva situació i poder integrar-se a la societat d'acollida, **passa indefectiblement pel disseny de polítiques en matèria d'immigració que es dicten des de l'Estat i des de la Comunitat Europea, i sobre les que l'Ajuntament no té competència.**

De forma similar, en matèria de protecció a la infància, tot i que l'Ajuntament pot habilitar o promoure recursos, la competència en matèria de protecció a la infància correspon a la DGAIA de la Generalitat de Catalunya, que actualment es troba desbordada per la gran quantitat de persones menors d'edat que estan arribant al país, com és prou conegut i difós a través dels mitjans de comunicació. Aquestes realitats no detreuen a l'Ajuntament de Barcelona dels seus deures de fer una ciutat habitable i que garanteixi els drets a totes les persones que hi viuen, però resulta imprescindible una política global, en què totes les administracions implicades es comprometin.

La Síndica va concloure que calia persistir per a la consecució d'un resultat eficaç i va recomanar a l'Ajuntament mesures concretes per a aplicar en aquell territori, així com que s'intensifiqués la promoció de diàleg amb altres administracions per tal de poder realitzar un abordatge més integral de la situació dels joves migrants a la ciutat de Barcelona.

A finals de l'any 2018, aquesta intensificació s'ha produït i es té constància dels esforços de totes les administracions, malgrat l'abast del fenomen i la urgència amb què cal implementar les solucions o els recursos. Malgrat les dificultats, la Síndica vol recordar el contingut de l'article 15.2 de la Llei 14/2010 que estableix que els poders han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per a evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS

❖ **Residències de Gent Gran. Un problema crònic que esdevé urgent: la manca de places**

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, defineix els serveis socials especialitzats com aquells que s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.

Si bé l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona atorga competència a l'Ajuntament per a programar, prestar i gestionar els serveis residencials per a gent gran, la creació i gestió (externalitzada o no) de les places públiques residencials per a gent gran, ara per ara correspon a la Generalitat de Catalunya i la gestió de les llistes d'espera al Consorci de Serveis Socials.

A finals de l'any 2017 la Síndica de Greuges de Barcelona va concloure la supervisió d'una queixa presentada per una coordinadora constituïda per familiars de persones ingressades en cinc residències per a gent gran. Amb l'aval de la Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona, manifestaven que les condicions d'aquells centres no eren adequades. Aquella queixa va permetre alhora dimensionar el problema del dèficit de places residencials per a gent gran que pateix la ciutat de Barcelona. En aquell moment es va informar que **Barcelona estava per sota de la ràtio establerta per la Generalitat de 2,37 places per cada 100 habitants. Concretament es trobava en 1,49 places per 100 habitants, fet que suposava 6.000 places de dèficit a la ciutat comtal.** Per aquest motiu, la Síndica va recomanar a l'Ajuntament promoure, mitjançant el Consorci de Serveis Socials (CSSB), una planificació d'equipaments residencials per a gent gran que permetés solucionar el greu dèficit crònic que pateix la ciutat.

En resposta a aquesta demanda de la Síndica, el mes de maig de 2018, l'Àrea d'Acció Social de l'Ajuntament va informar que l'Ajuntament, en el marc de les actuals competències, seguiria vetllant per tal que la Generalitat de Catalunya augmentés el nombre de places residencials per a gent gran a Barcelona així com la creació d'espais de negociació als efectes de desenvolupar la Carta Municipal.

La Sindicatura aquest estiu ha tornat a tenir coneixement dels nous problemes relatius a les condicions dels residents d'un d'aquells mateixos centres, en relació als quals es van efectuar les oportunes gestions.

Així mateix, el mes de juliol de 2018, **l'Àrea de Drets Socials va presentar un informe sobre l'Atenció residencial a persones grans, amb l'objectiu de fer un diagnòstic de la situació de dèficit de places residencials públiques a la ciutat de Barcelona per afrontar l'envelliment actual i futur.**

La signatura d'un conveni l'any 2005 entre Ajuntament —que havia de cedir terrenys— i Generalitat —que s'encarregava de la construcció dels equipaments— havia de donar lloc a la construcció de 10 residències per a gent gran (1.200 places) amb els corresponents centres de dia. Només 4 han estat construïdes (384 places). A aquestes circumstàncies s'ha d'afegir que la programació territorial de la Generalitat de Catalunya (2008-2012) preveia un increment de 2.299 places per a la ciutat de Barcelona, fet que podria implicar que la ràtio se situés en un 1,73, quan hauria d'arribar al 2,37.

L'informe municipal posava de manifest que la programació territorial de la Generalitat 2015-2018 ja no contempla l'anàlisi en l'àmbit de Barcelona ciutat sinó de la comarca, considerada zona d'actuació prioritària “molt alta”, assenyalant la necessitat d'incrementar fins a 6.228 places amb finançament públic. Segons dades del CSSB, el mes de març del 2018 hi havia 8.063 persones informades en llista d'accés a residències a la ciutat de Barcelona, de les quals 3.942 restaven al seu domicili esperant plaça, tot i que potser eren ateses per altres serveis, sovint de caràcter municipal com serveis d'urgències o d'ajuda a domicili, entre altres.

Tot i que ha estat motiu d'atenció dels informes de la Síndica dels darrers anys la conveniència que l'Ajuntament de Barcelona impulsi l'assumpció de la planificació, titularitat i gestió dels serveis socials de segon nivell obtenint el traspàs dels recursos corresponents al seu territori gestionats per la Generalitat de Catalunya i promogui complementar el tercer nivell per tal d'acomplir allò que recull l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona, aquest traspàs no s'ha efectuat.

Per aquest motiu, amb independència de vehicular les queixes rebudes, aquesta **Síndica vol posar de manifest novament la seva preocupació per la qualitat de l'atenció rebuda per les persones grans en els serveis residencials així com el dèficit de places i les llistes d'espera**, fet que genera importants repercussions sobre la gent gran de la nostra ciutat i llurs famílies, en especial per aquells que necessiten comptar amb recursos i respostes adequades a les seves necessitats.

Cal tenir en compte que segons dades de l'Ajuntament, 349.433 persones (un 21,5% de la població) tenen 65 o més anys segons el padró de la ciutat de gener del 2018. Tot i que aquestes xifres no equivalen al nombre de persones que necessitin atenció residencial, l'envelliment de la població és un factor ha de ser determinant en la previsió i planificació d'aquests recursos, ja que es preveu que l'any 2030 un de cada tres habitants de Barcelona tindrà 60 anys o més i el 8,3% de la ciutadania tindrà 80 o més anys.

13. 4 Recomanacions destacades

- Recomanar a l'IMSS que millori els canals d'informació a la ciutadania en els seus diferents vessants.
- Recomanar a l'IMSS que millori l'atenció a les urgències als CSS per tal que es pugui garantir una valoració professional de les mateixes en tots els casos.
- Recomanar a l'IMSS que s'elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili que reguli exhaustivament al SAD i pugui mantenir adequadament informades les persones que són usuàries del servei.
- Recomanar a l'IMSS que es millori l'escolta dels professionals dels equips dels CSS i es tingui en compte la seva expertesa i propostes per implementar millores en els processos i que aquests es desenvolupin segons criteris tècnics.
- Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials que vetlli perquè els col·lectius de persones sense llar més vulnerables, com les més grans de 65 anys, puguin disposar de garanties d'allotjament, si cal, amb places de baixa exigència en forma suficient.
- Recomanar a l'IMSS que davant la denegació de nombroses sol·licituds del Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a les famílies amb fills i filles menors de 16 anys es prevegin altres mesures per tal de garantir els drets dels infants i adolescents afectats.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que, en relació als MENA, persisteixi en el treball amb altres administracions per tal que es garanteixi a la ciutat de Barcelona els drets dels infants que estableix la legislació en la matèria.

Capítol 14. CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ



14.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 24 queixes relatives a aquest àmbit.

Ciutadania, veïnatge i immigració	Nombre de queixes
Empadronament nacionals i estrangers	15
Integració social i Reagrupació familiar estrangers	6
Assentaments col·lectius i nòmades	3
Total	24

14.2 Introducció

Aquest any 2018, la gran majoria de queixes s'han referit a diferents incidències en la gestió del padró municipal d'habitants de Barcelona. S'han posat de manifest dificultats quant a donar d'alta al padró municipal a alguna persona atès a què el contracte de lloguer que s'aportava tenia un format digital; o la impossibilitat d'empadronar a una persona en un carrer de nou nomenclàtor a causa de disfuncions en l'aplicatiu municipal. Així mateix, s'han realitzat diverses consultes relatives a la tramitació d'empadronament sense domicili fix.

La síndica ha supervisat també dues queixes relacionades amb assentaments, ambdues al mateix barri i districte de la ciutat que exposem de manera més ampla en aquest mateix capítol.

En matèria d'immigració aquest any 2018 novament s'ha atès queixes en relació a les persones que exerceixen la venda ambulante sense autorització prèvia; a la percepció d'inseguretat que generen els venedors d'aquesta tipologia de venda, l'anomenada "top manta", quan ofereixen els seus productes dins les instal·lacions del metro. També ha estat motiu de diverses queixes els retards en l'obtenció de cita prèvia per tramitar la nacionalitat espanyola, qüestió aquesta de la qual s'ha donat trasllat al Defensor del Pueblo.

Considerem necessari mencionar que aquest any 2018 el Plenari del Consell Municipal va aprovar el Reglament per a l'equitat de gènere a l'Ajuntament de Barcelona que entrarà en vigor aquest any 2019. Es tracta d'una normativa que pretén la implementació d'una sèrie de mecanismes dirigits a aconseguir una igualtat efectiva d'homes i dones en l'àmbit intern municipal i a incorporar la perspectiva de gènere en el marc de les competències municipals. Aquest Reglament és d'aplicació a l'Ajuntament de Barcelona, als organismes autònoms, les societats mercantils i la resta d'entitats vinculades o dependents de l'Ajuntament de Barcelona, en el present o de futura creació i/o vinculació.

Els recents estudis en matèria d'igualtat de gènere revelen dades força preocupants. Malgrat els grans esforços dels les dones, dels moviments feministes i d'entitats compromeses amb combatre les desigualtats de gènere, encara hi ha molt camí per recórrer fins a arribar a un repartiment equitatiu i just del mercat laboral. Ara per ara, la bretxa salarial entre home i dona a la ciutat de Barcelona és d'un 25%. I les dones tenen el 66% dels contractes temporals. També les dones tenen un major impacte en els treballs de baixa qualificació.

Per això, la síndica de Greuges aplaudeix aquesta iniciativa municipal i restarà atent a l'avaluació dels resultats de la seva implementació.

14.3 Valoracions

❖ De nou davant del fenomen de la venda ambulante no autoritzada

Fa anys que assistim, com a espectadors i protagonistes, a un canvi accelerat dels equilibris i referents que fins ara han presidit les relacions de convivència, veïnat i comerç en el conjunt de la població mundial.

La permeabilitat i el coneixement que aporten les noves tecnologies sobre les diferents realitats, l'augment de les diferències econòmiques i socials entre les poblacions més desenvolupades i les més pobres, la presa de consciència de l'imperatiu personal d'assolir unes millors condicions de vida i de fer respectar els drets humans fonamentals, la manca d'autèntiques polítiques de desenvolupament de les nacions més pobres, els conflictes bèl·lics regionals i la pressió demogràfica dels països veïns a Europa dibuixen una realitat punyent que altera la nostra situació de confort col·lectiu i respecte a la qual no podem romandre indiferents.

Barcelona, Catalunya i Espanya formen part de la frontera sud de la Unió Europea i de la comunitat de territoris de la Mediterrània amb realitats tan diferents com Itàlia, la mateixa Espanya, Grècia, el Marroc, el Líban i el pròxim Orient, amb l'existència de forts contrastos entre riquesa i pobresa i la presència de conflictes bèl·lics que provoquen grans moviments migratoris, afegits a la migració per motius econòmics.

Des del passat 1 de gener de 2018 i fins al dia 30 de novembre, segons dades del Ministeri de l'Interior a Espanya han ingressat 59.048 immigrants de forma irregular, enfront dels 25.786 que ho van fer durant l'any 2017.

Davant aquestes realitats, Europa ha de reaccionar i ha d'adoptar polítiques públiques concertades que facin possible mantenir el desenvolupament de la seva població i la dels països més desafavorits per raons de solidaritat internacional, i de defensa de la qualitat de vida assolida i dels valors democràtics. Europa i, per tant, el nostre país, ha de preguntar-se si davant d'aquestes realitats veïnes tan punyents és possible mantenir-se indiferent o si cal reaccionar amb solidaritat, amb tot el que això pot comportar.

La immigració irregular i la seva presència a Catalunya i a la ciutat de Barcelona en particular, és una expressió de la situació del desequilibri i de la injustícia descrita. Els immigrants econòmics i aquells que ho són a causa dels conflictes bèl·lics són persones titulars dels drets humans fonamentals, que legítimament aspiren a una vida millor. D'aquesta manera, l'exercici de la venda ambulant no autoritzada resulta un recurs de supervivència al qual es veuen empesos davant del bucle legal amb què es troben. **L'exercici de la venda ambulant no autoritzada provoca efectes no desitjats com l'ús intensiu de l'espai públic i la competència il·lícita als comerciants** que exerceixen la seva activitat amb el compliment de tots els requisits legals.

Certament, correspon als ajuntaments complir i fer complir les normes sobre l'exercici de la venda ambulant. Però aquesta competència i aquest deure es demana en una situació ordinària i ideal d'un cert equilibri entre els diferents actors presents a la realitat social. Ara això no és així. **Ens trobem davant d'un fenomen extraordinari pel qual no s'han previst instruments d'intervenció que no siguin únicament els repressius, que poden resultar inadequats i contraproductius.** Els ajuntaments no poden afrontar sols aquesta nova realitat i les tensions que provoca. **Els diferents nivells d'autoritat democràtica com són la Comunitat Autònoma, el Govern Central i la Unió Europea han d'intervenir amb noves solucions per situacions extraordinàries.** No es pot imputar als ajuntaments tota la responsabilitat per afrontar el fenomen massiu de la venda ambulant no autoritzada. Cal un acord social i polític que superi les legítimes confrontacions pel poder polític des del convenciment col·lectiu que la repressió i la persecució no és l'únic instrument d'intervenció, ni la solució.

Des pràcticament l'entrada en vigor de l'Ordenança de la Convivència, la Síndica de Greuges va demanar a l'Ajuntament que posés en marxa l'acció social que incorpora la mateixa l'Ordenança o bé, si es considera ineficaç, que en dissenyés una altra més

idònia per aconseguir l'objectiu d'eradicar o minimitzar-la sense criminalitzar les persones víctimes d'explotació que l'exerceixin.

Davant la importància que té la presència a la via pública de la venda ambulante no autoritzada, la Síndica de Greuges de Barcelona es veu en l'obligació de reiterar aquelles consideracions que ja ha fet públiques en moments anteriors:

- Cal abordar les causes que originen el fenomen massiu de la venda ambulante no autoritzada a la via pública des de tots els estaments públics i de responsabilitat política, de manera que no s'imputi als ajuntaments, de forma exclusiva, la responsabilitat única per afrontar aquesta situació.
- Tot i ser conscient de les dificultats existents, la Síndica de Greuges fa una crida als diferents grups polítics per treballar coordinadament i trobar consensos dirigits a preservar els drets de les persones immigrades, els drets dels comerciants a exercir la seva activitat econòmica sense ser perjudicats per competència il·lícita i el dret de tothom a gaudir d'un espai públic pacificat.
- A criteri de la Síndica de Greuges, els esforços policials més intensos han de dirigir-se a la persecució dels grups organitzats que puguin facilitar les mercaderies per a la seva venda il·lícita.
- Simultàniament, cal oferir eines de formació i suport que fomentin i facin possible la inserció del col·lectiu de venedors i el seu propi sosteniment responsable.
- La Síndica de Greuges de Barcelona manifesta la seva preocupació pel fet que conductes violentes puguin ser elevades a categoria universal i utilitzar-se per la desqualificació de tot el col·lectiu de persones venedores.
- La Síndica de Greuges expressa el seu malestar per la presència d'indisidors d'ús partidista i de confrontació política en el tractament d'aquest conflicte.

❖ **Quan l'exclusió social és més visible**

La presència d'assentaments a la ciutat és un fet que, malgrat els canvis socioeconòmics i demogràfics, persisteix en el temps, modificant-se les causes que els originen, així com els col·lectius que en resulten afectats. La Síndica ha rebut durant el 2018 dues queixes relacionades amb assentaments, ambdues al mateix barri i districte de la ciutat.

En una d'elles una veïna mostrava la seva preocupació per la situació que es produïa en una illa del seu barri i per aquest motiu havia adreçat una sol·licitud a l'Ajuntament, en què se li contestava que es tenia coneixement de la situació i que s'hi estava intervenint, així com que es procediria a fer una actuació parcial. La promotora de la queixa constata com, amb el pas dels dies, la situació, lluny de millorar, empitjorava, i afegia que l'actuació parcial no havia suposat un canvi significatiu en l'assentament.

Mentre això passava, manifestava haver trucat en repetides ocasions a Bombers i a Guàrdia Urbana, sense resultats.

La síndica i el seu equip van dur a terme diferents visites a l'assentament, constatant la precarietat extrema en què hi vivien les persones pel que fa a: la manca de salubritat; la protecció mínima davant les inclemències del temps, i la perillositat que suposava la realització de diferents activitats destinades a la supervivència, les quals havien de compartir espai amb el desenvolupament de la vida quotidiana, amb la presència d'infants, persones grans i malaltes, entre d'altres. Va considerar que les condicions de l'habitatge i de la vida que s'hi desenvolupaven constituïen una greu vulneració dels drets més bàsics, fet que no s'hauria de donar en una ciutat compromesa amb els drets humans, com ho és Barcelona. Però no és exigible a l'Ajuntament que no apareguin, sinó que un cop detectats, s'intervinguí de forma diligent per evitar l'afectació en les condicions de vida, tant de les persones que es troben en aquesta situació, com de l'entorn més proper. En aquest cas, quan l'Ajuntament va intervenir a l'assentament ja estava massa consolidat i aquest és l'aspecte en què cal fer un esforç de prevenció.

La Síndica ja havia estudiat anteriorment la intervenció municipal en matèria d'assentaments a la ciutat i l'any 2014 valorava positivament el conjunt d'accions que havia engegat el consistori (com la consolidació de l'Oficina del Pla d'Assentaments, OPAI, el 2012 i el desenvolupament del Pla d'Assentaments irregulars). També havia recomanat seguir treballant en la línia de reforçar les polítiques socials d'allotjament i inserció laboral de les persones empadronades a la ciutat que no podien gaudir dels recursos dels residents per dignificar la vida de tots els ciutadans i ciutadanes sense discriminació. L'OPAI va treballar en aquest assentament conjuntament amb el Servei d'Inserció Social Famílies (SISFA), ambdós serveis dependents de l'IMSS, els quals havien pogut arribar a un coneixement exhaustiu de les persones i famílies que l'integraven i realitzar un abordatge integral (habitatge, salut, formació i recerca laboral, jurídic-legal, entre altres, així com tràmits amb Hisenda, el Registre Civil, consolats, etc.). Les dades recollides per aquests serveis, amb caràcter general, mostren uns resultats positius de totes aquelles famílies amb les quals s'aconsegueix establir un vincle assistencial, malgrat que els processos esdevenen lents (per la naturalesa dels canvis que es persegueixen) i poc visibles.

Cal afegir que en els darrers anys aquests serveis han incrementat de forma substancial el nombre de professionals que integren els seus equips, així com l'assignació pressupostària, de forma que s'ha pogut millorar l'abast i la qualitat de la seva intervenció, com correspon d'acord amb allò que estableix l'article IV.4 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, quan diu que les ciutats han de prendre totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter excloent. Una de les millores introduïdes, en la línia d'allò que recomanava el Síndic de Greuges de Catalunya en una resolució relativa als assentaments de famílies amb infants a la ciutat de Barcelona, és l'especialització del SISFA en l'atenció a la infància per tal de garantir els drets de les persones menors d'edat i en el treball a llarg termini amb les famílies.

Per la seva banda, el Districte en què es trobava l'assentament exposava un relat de la gestió realitzada a partir del darrer trimestre del 2017, moment en el qual es realitza una visita conjunta de diferents serveis, a partir de la qual s'activen les diferents accions posteriorment desenvolupades, de forma concatenada i d'acord amb els preceptes legals establerts, amb resultats que constaten l'eficàcia de l'acció municipal. Les intervencions més visibles en el solar es produeixen el maig i el juliol del 2018. Per la seva part l'IMSS havia portat a terme una detallada tasca per tal de conèixer les persones que vivien en aquest solar, elaborar els diagnòstics socials que corresponien i iniciar el recorregut necessari amb cada un d'ells/es i/o amb les famílies, per tal de cercar i activar els recursos oportuns.

Ara bé, tenint en compte que tant els serveis dependents de l'IMSS, com els que ho eren del Districte, treballaven de forma diligent, **no s'explica com l'assentament en qüestió va assolir les dimensions que tenia en el moment del seu desallotjament, quan s'arriben a comptabilitzar unes 70 persones.** Aquesta amplitud i les condicions que s'hi donaven, s'haurien de poder haver evitat, en el cas que s'hagués fet una detecció inicial de la situació i s'haguessin pres les mesures oportunes en aquell moment. Els informes municipals no aporten cap dada referent a la coordinació entre serveis més que en el moment dels desallotjaments. Es presumeix que prèviament deuen haver-se desenvolupat gestions de forma comuna, però cal garantir plataformes estables de coordinació per tal de compartir informacions, i preveure actuacions conjuntes, en cas que no existeixin.

Per altra banda, també es vol comentar que la manca de polítiques amb una dimensió territorial més amplia que el municipi de Barcelona, així com l'existència determinades polítiques expulsives en l'àmbit europeu, poden comportar l'arribada a la ciutat de persones de diferents procedències, fenomen davant el qual l'Ajuntament de Barcelona, tot i l'increment continuat de recursos, no pot donar l'abast. **En aquest sentit, és important, com ja s'està fent, que el consistori insti altres administracions a involucrar-se en aquest problema i en la recerca conjunta de garanties de drets per a totes les persones.** La Síndica va concloure en aquesta ocasió que malgrat que l'actuació municipal havia estat eficaç, s'havia desenvolupat de forma tardana i va recomanar a l'Ajuntament de Barcelona, que actués de forma més primerenca davant la detecció d'assentaments a fi de prevenir situacions d'insalubritat i inseguretat que afectin les persones que hi viuen i als entorns, així com que es facin esforços proactius per mantenir al veïnat informat de les actuacions municipals, entre d'altres.

En l'altra queixa presentada en matèria d'assentaments per una entitat veïnal es mostrava preocupació per la presència de persones menors d'edat en un nucli de barraques. Les circumstàncies d'inseguretat, insalubritat i màxima precarietat es repetien. En aquest cas, però, l'assentament persistia malgrat les actuacions municipals. L'informe municipal exposava el relat de la gestió realitzada a partir del mes d'octubre del 2015, moment a partir del qual van activar-se un seguit d'accions per part del Districte, amb l'objectiu de posar fi a l'assentament, les quals havien resultat però, infructuoses.

En relació a la coordinació entre els diferents serveis implicats, constava a l'informe municipal l'existència d'una taula de coordinació. Es desconeixia, però, des de quan es portava a terme, ni amb quina freqüència es realitzava. No obstant això, resultava obvi que, com a mínim durant cinc anys, es va produir algun dèficit en aquesta coordinació, si es té en compte que l'assentament existeix des del 2011 i que des de l'IMSS s'informa que històricament hi intervenia el Servei d'Inserció social (SIS). Més enllà de l'existència o no d'una coordinació adequada entre els serveis, cal afegir que l'Ajuntament es dota de serveis, pels quals el districte havia de conèixer de forma prèvia l'assentament abans de l'actuació del 2015. Per les informacions que consten a l'informe municipal, sembla haver-hi un buit en la gestió per part del Districte sobre aquest espai de titularitat municipal, el que es considera un període excessivament llarg en el qual resulta injustificable la inactivitat municipal.

En aquesta ocasió també s'observava una manca d'informació al veïnat sobre les actuacions municipals, aspecte sobre el qual la síndica va considerar que calia incidir per facilitar les informacions adients. Es va estimar parcialment la queixa, perquè tot i l'actuació municipal, el resultat no havia estat eficaç i es mantenia l'assentament per un espai de set anys. Es va recomanar a l'Ajuntament, entre d'altres, la necessitat de mantenir espais de coordinació estable per realitzar el seguiment dels assentaments i preveure actuacions, així com la necessitat de seguir instant altres administracions per tal de cercar solucions conjuntes a problemes que no es generen únicament en el si de la ciutat.

14. 4 Recomanacions destacades

- Recomanar a l'Ajuntament que posi en marxa l'acció social que incorpora l'Ordenança de la Convivència o bé, si es considera ineficaç, que en dissenyi una altra més idònia per aconseguir l'objectiu d'erradicar o minimitzar l'activitat de venda ambulant no autoritzada sense criminalitzar les persones víctimes d'explotació que l'exerceixin.
- Tot i que no correspon a la síndica de greuges oferir i executar solucions concretes, el mes d'abril de 2017 va proposar a l'Ajuntament de Barcelona estudiar la creació d'un mercat social a la ciutat. Aquest hauria de ser un espai que no entrés en conflicte amb el comerç de proximitat i que integrés persones amb risc d'exclusió, entitats, comerç just, gastronomia i cultura (arts escèniques i musicals de caràcter amateur). Les llicències haurien de ser de titularitat municipal. Fins al moment no s'ha obtingut resposta municipal a aquesta proposta.
- Reiterar la recomanació a l'Ajuntament per tal que insti enèrgicament la resta d'administracions competents que articulin mecanismes de cooperació i coordinació permanents, i el disseny d'un instrument propi per abordar íntegrament la venda ambulant no autoritzada i les causes que l'originen.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona la necessitat de mantenir espais de coordinació interdepartamental estable per realitzar el seguiment dels assentaments, així com preveure actuacions.
- Recordar a l'Ajuntament de Barcelona la conveniència de seguir instant altres administracions per tal de cercar solucions conjuntes a problemes, com els assentaments, que no es generen únicament en el si de la ciutat, entretant no hi hagi una política al respecte, en un marc territorial més ampli.

Capítol 15. SANITAT I SALUT PÚBLICA



15.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 12 queixes relatives a aquest àmbit.

Sanitat i salut pública	Nombre de queixes
Salut pública (tabaquisme, alcohol, drogues, zoonosi)	8
Serveis sanitaris	4
Total	12

15.2 Introducció

En primer lloc es vol fer esment a la queixa presentada per un grup de persones funcionàries municipals que no estaven d'acord amb el desmantellament de l'antiga mútua municipal de Prestacions d'Assistència Mèdica al Personal Municipal, coneguda com a PAMEM, i el pas de totes les persones que n'eren beneficiàries al règim de la Seguretat Social. La reclamació va mencionar-se a l'informe de l'any 2017 però en aquell moment no es disposava de tota la documentació requerida a l'Ajuntament. La posterior investigació va concloure que l'actuació del consistori no va ser prou curosa a l'hora d'informar el personal afectat, la qual cosa va generar certs neguits pel desconeixement de com i on quedaria garantida la seva atenció sanitària i el traspàs dels seus antecedents mèdics. Malgrat l'alarma que va generar-se a l'inici del procés, finalment el trasllat a la Seguretat Social va realitzar-se sense grans dificultats. En aquest mateix àmbit de salut del personal funcionari, s'han rebut diverses queixes de persones que han considerat que l'Ajuntament no estava responnent adequadament als problemes de salut que presentaven a conseqüència del lloc de treball on estaven ubicades.

Pel que fa a l'estudi d'ofici sobre l'actuació interdepartamental municipal en els casos de persones acumuladores patològiques, en l'informe de l'any passat s'explicava que representants de la Gerència Municipal, l'Àrea de Salut i de la Gerència de Districtes van presentar el model pilot del que havia de ser el protocol d'intervenció davant la detecció d'aquest tipus de comportament. Se sap que l'experiència prèvia a la implantació a tots els districtes de la ciutat va dur-se a terme durant els primers mesos del 2018. Posteriorment va informar-se que s'estava analitzant i valorant els resultats obtinguts des dels diferents àmbits intervinents i treballant amb la previsió d'implantar el model a principis del 2019. Restem a l'espera de conèixer formalment el resultat de l'experiència i la posterior aplicació del protocol. En aquesta mateixa matèria, finalment es va rebre tota la informació sol·licitada als diferents agents intervinents, i **s'han pogut concloure les investigacions de totes les queixes que s'havien rebut denunciant les dificultats de convivència que provoca viure en el mateix edifici amb una persona amb tendència a generar grans acumulacions en el seu domicili.**

També s'ha atès i estudiat una queixa en què es denunciava que en un local de concurrència pública es permetia fumar als seus clients i, malgrat haver-ho posat en coneixement de l'Ajuntament de Barcelona, se seguia infringint la Llei antitabac.

Una altra supervisió realitzada enguany ha estat relacionada amb el perill que suposa per a la salut de les persones l'alliberament de fibres d'amiant. Aquest material, comercialitzat amb el nom d'uralita, va utilitzar-se durant anys com a revestiment per les seves qualitats aïllants. Amb el temps s'ha demostrat que les seves fibres, les quals s'alliberen en fragmentar-se un objecte d'aquest material, pot tenir efectes molt nocius per a qui n'està en contacte reiterat. La queixa emesa per representants d'un grup de veïns denunciava que l'Ajuntament no estava actuant en una finca on hi havia una nau industrial totalment abandonada, sense tanques segures per privar-hi l'accés i amb les parets que s'ensorraven per manca de manteniment, amb la consegüent caiguda i trencament de la coberta d'uralita.

Per acabar, esmentar la denúncia de l'aparent inhibició de diferents departaments municipals en actuar davant una plaga de xinxes en un local de pública concurrència, concretament una pensió. L'oficina responsable de la salut pública a Barcelona només es fa càrrec de plagues d'insectes si es donen a la via pública i la resta de serveis municipals actuen si la propietat de l'establiment o habitatge hi accedeixen.

15.3 Valoracions

❖ Quan a la finca hi viu una persona que acumula

Les diferents queixes que s'han atès des d'aquesta oficina tenen aspectes en comú: veïnat d'una finca que conviu amb una persona que tendeix a acumular objectes de

forma compulsiva, l'habitatge acostuma a desprendre males olors i del qual surten insectes per la brutícia acumulada, sensació de perill perquè pugui provocar-se un incendi pel caràcter inflamable del material acumulat i, en algunes ocasions, el mal manteniment del pis o dels subministraments (aigua sobretot) provoca problemes d'estructura que sobrepassa el mateix habitatge de qui acumula.

La Llei de la Carta Municipal atorga a l'Ajuntament de Barcelona diferents competències en l'àmbit del manteniment i la promoció de la salut pública entre les que convé destacar el control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana.

Una altra característica comuna és que les persones promotores de la queixa s'han dirigit a més d'un servei municipal per denunciar els greus problemes de convivència que estaven patint i no han rebut la resposta de l'Administració local que esperaven. Serveis Socials i Llicències i Inspecció dels districtes acostumen a ser els serveis més demandats i més qüestionats per la sensació d'ineficàcia.

En la majoria dels casos atesos, a partir de la informació sol·licitada a l'Ajuntament de Barcelona, s'ha pogut constatar que quan una persona presenta una instància plantejant aquest tipus de problema, s'acostuma a derivar al Departament de Llicències i Inspecció. Normalment, l'inspector/a a qui s'assigna l'expedient es desplaça al domicili denunciat i, gairebé sempre, no pot comprovar el motiu de la denúncia per absència o per manca de col·laboració de la persona que hi viu. En alguna ocasió es pot repetir la visita; si es dona el mateix resultat, l'expedient quedarà aturat o bé s'arxivarà per manca de col·laboració.

En un dels casos coneguts, el veí denunciat finalment havia netejat l'escala de veïns que havia envaït completament de material inflamable (papers i cartons) i també havia buidat una part del terrat, però no va permetre l'accés al seu habitatge ni a l'altre terrat comunitari, on només s'hi accedia per casa seva. El ciutadà agreujat havia explicat que s'havien produït acumulacions similars en èpoques passades però, amb insistència, havia aconseguit que deixés els espais comuns en condicions. La reiteració d'aquesta tendència acumuladora evidencia la necessitat d'una intervenció professional que afronti amb la persona acumuladora el problema que pateix, l'acompanyi en el procés de tractament, si així es valora, i es treballi per prevenir que aquest comportament empitjori o es cronifiqui més. La manca de col·laboració d'una persona que genera problemes de convivència en qüestions de salubritat i pel risc d'incendi que suposa el que acumula a casa seva, no ha de ser la disculpa de la inacció dels serveis municipals. Malgrat els precedents, va considerar-se que es podia tancar l'expedient, tot i que els problemes de filtracions d'aigua que provocava al promotor de la queixa es mantenien.

Els criteris tècnics per valorar si s'ha de demanar una ordre judicial per accedir a un pis amb aquestes característiques (quan la persona que hi viu no permet l'entrada) han de quedar molt ben argumentats perquè sovint la negativa a iniciar aquests tipus d'expedient es viu pels perjudicats amb sentiment de desempament i fins i tot desistiment de funcions de l'administració.

En aquest mateix cas, en una de les visites que va realitzar la inspecció municipal, va observar algunes irregularitats a la finca (la façana presentava despreniments i en el terrat existia una construcció il·legal). La comunicació d'aquestes irregularitats correspondria dirigir-la als tres propietaris de l'edifici però només es va remetre l'avís de sanció al promotor de la queixa. **Des d'aquesta institució es vol reflexionar sobre la sensibilitat i empatia que haurien de demostrar els servidors públics amb les persones afectades per tenir en el veïnat algú que acumuli objectes i deixalles.** No hauria de donar-se que les possibles irregularitats detectades en una finca a conseqüència de la denúncia d'un veí, siguin comunicades únicament a aquest. Malgrat que la normativa preveu que pot fer-se si es desconeixen les dades de la resta de propietaris, l'Administració disposa de mecanismes suficients per esbrinar les dades dels copropietaris i no delegar la responsabilitat en el ciutadà que ha demanat ajuda.

Quan la persona acumuladora és usuària de Serveis Socials, sovint els temps i terminis de la intervenció planificada pels professionals, juntament amb el respecte escrupolós dels drets de la persona atesa, desesperen el veïnat que no se sent escoltat i considera com inacció, per la manca de resultats observables, el pla de treball que s'executa. Els problemes de convivència que generen els acumuladors compulsius als seus veïns massa sovint els depassa i requereixen l'orientació i el suport de l'Administració competent. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, entenem la dificultat i complexitat de la intervenció professional en situacions com aquestes i es tenen en compte els principis de bona fe i de proporcionalitat pels quals ha d'actuar l'Administració municipal, de forma que, malgrat no disposar d'informació, no es vol posar en dubte l'adequada intencionalitat i dedicació dels Centres de Serveis Socials

Un altre cas supervisat va ser la situació plantejada per una comunitat de propietaris, la qual s'ajustava a un problema de salut mental sense tractar del qual se'n derivava una tendència acumuladora compulsiva. Nombrosos serveis públics estaven al cas de la situació de la persona afectada, tant salut mental, com serveis socials i els cossos de seguretat. El veïnat va posar-se en contacte amb la família més propera i aquesta, seguint les orientacions dels serveis municipals, va iniciar els tràmits per sol·licitar una incapacitació judicial.

La Llei 12/2007 de serveis socials descriu com a una de les finalitats dels serveis socials assegurar el dret a les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida, mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques. També es refereix al fet que el sistema de serveis socials s'ha de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social i, quan es refereix a les persones destinatàries, fa un especial èmfasi a les que es troben en situació d'especial vulnerabilitat, entre elles les que pateixen algun trastorn mental. Així doncs, s'interpreta que aquests serveis han de donar suport a les persones que ho requereixen, però calen unes circumstàncies que permetin el treball en comú i de col·laboració que possibiliti la superació de les dificultats socials i l'acompanyament en el procés de millora. Quan aquestes condicions no es donen, els serveis socials han de seguir actuant per tal de garantir que, en el cas de persones especialment

vulnerables per qüestions de salut, els seus familiars implicats rebin tot el suport necessari per recórrer a instàncies especialitzades que poden determinar mesures protectores i de cura, malgrat l'oposició de qui les requereix. Tant si l'estament judicial respon a la petició de la família com si ho desestima, caldrà un replantejament de l'enfocament de la intervenció professional. La persona continuarà en el seu estat de vulnerabilitat social i de salut i requerirà suport un cop finalitzi el tractament o bé serà necessari rellevar els familiars en el procés d'aconseguir l'autorització judicial.

La darrera actuació que vol exposar-se d'aquesta matèria va presentar una evolució força satisfactòria. La persona que va promoure la queixa va alertar de la situació que presentava el domicili d'un veí, en un moment que l'emmagatzematge d'estris i objectes es trobava en una fase intermèdia. **L'estratègia dels professionals municipals de treballar el vincle amb la persona afectada per assolir el reconeixement de l'estat de l'habitatge i la necessitat de sanejar-lo per millorar les seves condicions de vida i, alhora, millorar les relacions amb el veïnat, va donar els seus fruits.** Ara bé, un alt nombre de persones acumuladores que han estat objecte d'una intervenció de neteja, tant realitzada per elles mateixes com les que han requerit la presència d'equips especialitzats, tornen a repetir els mateixos hàbits. Aquesta recaiguda en l'acumulació podria evitar-se amb un seguiment periòdic dels professionals vinculats amb la persona que ha de permetre la detecció dels indicis que ajudaran a preveure i diagnosticar la conveniència d'una nova intervenció higienitzant.

Finalment, cal recordar a l'Àrea de Drets Socials i a l'Institut Municipal de Serveis Socials, l'obligació que determina l'article 3 de la Base II del Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona de subministrar-li les dades, els expedients i altres documents que li permetin dur a terme adequadament les seves activitats investigadores. En el darrer expedient comentat, ambdós organismes han negligit en l'aportació del Protocol d'actuació davant de persones acumuladores mencionat en el primer informe sobre l'actuació dels Serveis Socials.

❖ **Les conseqüències de treballar en un edifici malalt**

Un grup de treballadores de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) afectades de Lipoatròfia Semicircular van demanar l'empara de la Síndica de Greuges perquè consideraven que se'ls estava vulnerant el seu dret de treballar en un lloc segur. Les funcionàries deien que l'Administració local no estava aplicant totes les mesures per fer front a l'aparició d'aquest trastorn i les que implementava ho feia de forma molt lenta.

La Lipoatròfia Semicircular (LS) és una lesió que es caracteritza per l'atròfia localitzada de greix subcutani, en forma de depressions de banda semicircular a la superfície de la pell i que acostuma a localitzar-se a les cuixes i els avantbraços. El document "Lipoatròfia semicircular: protocol d'actuació 2015" reconeix que, tot i que l'etiologia de la LS no està clara, s'ha observat que l'aparició de la lesió està associada a microtraumatismes repetits per pressió reiterada sobre l'àrea afectada i també a la presència de camps electromagnètics i/o d'electricitat estàtica. Indica que correspon al servei mèdic fer el seguiment de l'evolució de les persones afectades i vetllar perquè

s'implementin les mesures preventives, atenent que en el 90% dels casos entre els 6-12 mesos després de l'aplicació de les mesures, els desapareix la simptomatologia.

El primer cas va detectar-se el mes de maig del 2017 per part de la Direcció de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament i la Mútua d'Accidents va confirmar-ne el diagnòstic el mes de juny del 2017. Aquesta Direcció va informar immediatament de l'inici del brot a l'IMH però fins al mes d'octubre següent no va sol·licitar a MAPFRE, propietària de l'edifici on té les seves dependències, que realitzés diverses actuacions en les instal·lacions de clima. El mes de novembre Hisenda va contractar una empresa externa per realitzar una auditoria de riscos laborals relacionats amb la LS. Aquest estudi va concloure amb les recomanacions següents:

- **Climatologia:** les humitats mesurades són molt baixes, majoritàriament per sota del 30%, la qual cosa suposa un risc objectiu per a l'aparició de nous casos de LS. El sistema de climatització no permet mantenir unes condicions estables de temperatura i humitat relativa.
- **Electroestàtica:** usar sistemàticament detergent antiestàtic, substitució de les cadires per d'altres antiestàtiques i retirar els reposapeus o bé substituir-los per antiestàtics.
- **Mobiliari i equipament:** suavitzar les taules amb cantell inferior agut.
- **Instal·lació elèctrica:** recomanació de limitar l'ús de bases mòbils d'endolls i canalitzar i agrupar el cablejat en conduccions aïllants i procedir a allunyar dels llocs de treball els equips amb transformadors elèctrics (làmpades al·lògenes, destructores de papers, etc.).

La Sindicatura va traslladar a l'IMH que després dels mesos transcorreguts des de l'aparició del primer cas, encara no s'havia fet cap actuació per millorar les condicions climatològiques, les taules de treball continuen mantenint cantells que facilitaven els microtraumatismes i no s'havien fet intervencions suficients per combatre els camps elèctrics i electromagnètics. També va comunicar que aquesta inacció dels responsables de vetllar pel benestar laboral dels treballadors havia incentivat el sentiment de desatenció i desprotecció que vivien les persones afectades.

Els problemes estructurals de l'edifici Vela, de climatització i sobretot de manteniment, feia molt temps que generaven molèsties al personal municipal que hi treballava, i corresponia solucionar-los a l'empresa propietària, MAPFRE, que havia negligit des de feia temps en aquesta responsabilitat. L'ens municipal que havia llogat les instal·lacions, lluny d'oferir una resposta ràpida, reparadora i preventiva, va actuar de manera alentida, parcial i gens resolutiva, i per tant incomplint el deure de protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball del personal al seu servei, com indica la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals. Concretament aquesta llei fa referència a la política en matèria de prevenció de qualsevol empresa o administració que tindrà com a objectiu la promoció de la seguretat i la salut del seu personal i haurà de promoure la integració eficaç de la prevenció de riscos en l'empresa. També es fa

esment a la protecció especial que hauran de rebre les persones especialment sensibles a determinats riscos. En aquest sentit, tot i que es van seguir progressivament les recomanacions respecte a l'electroestàtica, el mobiliari, l'equipament i en la instal·lació elèctrica, els factors més determinants per minorar els efectes del trastorn relacionats amb la regulació del grau d'humitat relativa i de la temperatura ambiental no s'hi va intervenir per considerar que era responsabilitat de la propietat de l'immoble.

Després de les recomanacions de la Sindicatura de Greuges, el personal afectat per la Lipoatròfia Semicircular va ser traslladat a altres dependències que oferissin unes condicions climàtiques òptimes. Per la seva part, l'Institut Municipal d'Hisenda està cercant un altre edifici atenent la negativa de la propietat de fer les inversions necessàries per condicionar adequadament les instal·lacions de l'edifici Vela.

❖ **Qui fa complir la prohibició de fumar als locals públics de Barcelona?**

Es va rebre una denúncia en què es comunicava que un local de pública concurrència dedicat al joc, ubicat en una zona molt cèntrica del Districte de l'Eixample, havia habilitat dos espais diferenciats al seu interior on es permetia fumar. En aquests dos llocs es fumava lliurement mentre també es podia jugar, menjar o beure, amb les repercussions que aquesta conducta podia provocar a les persones que hi treballaven. L'extensa documentació adjuntada a la queixa donava a entendre que, malgrat haver-se dirigit a diferents serveis de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya per informar d'aquesta il·legalitat, les actuacions que havien realitzat no impediien que es continués infringint la llei.

La missió d'aquesta Sindicatura de Greuges de supervisar l'actuació de l'Administració local obliga a centrar-se exclusivament en els diferents organismes i serveis de l'Ajuntament de Barcelona que han intervingut, obviant en l'anàlisi les actuacions de l'Administració autonòmica per no ser de la seva competència.

Els Serveis Tècnics del Districte de l'Eixample van emetre un comunicat d'admissió a conseqüència de la presentació d'un projecte tècnic de la propietat de l'establiment per habilitar un espai a l'aire lliure per a fumadors, però no van realitzar cap inspecció posterior per comprovar el compliment de les obres efectuades amb el permís concedit i, quan l'any 2017 l'Agència de Salut Pública de Barcelona els va comunicar que al local es permetia fumar, tampoc no van iniciar cap actuació perquè no van considerar que fos de la seva responsabilitat.

La Direcció de Serveis d'Inspeccions de l'Ajuntament de Barcelona no va respondre al requeriment d'aquesta Sindicatura, malgrat la reiteració de la sol·licitud.

La Llei 18/2009, de salut pública, detalla les funcions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya, entre les quals es troba la de coordinar les actuacions en matèria de

salut pública, especialment amb els organismes executius d'inspecció i control especialitzats en salut pública. La disposició addicional primera de la mateixa llei especifica que l'Agència de Salut Pública i Medi Ambient de Barcelona assumeix les funcions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya pel que fa a la ciutat de Barcelona.

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) va coordinar-se amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) per aclarir la situació de l'establiment. Això va permetre saber que l'empresa disposava d'uns documents que els deixava crear un espai a l'aire lliure per a fumadors però, segons la Llei 42/2010, de 30 de desembre, per la qual es modifica la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant el tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, no s'hi podia realitzar cap activitat de joc. La representació de la propietat els hi va admetre la confusió de què havien estat objecte i van comprometre's a realitzar les modificacions oportunes per complir la normativa vigent. **Les dues inspeccions que van realitzar-se amb posterioritat donaven a entendre que l'establiment es mantenia dins de la legalitat però el resultat de les visites que va efectuar aquesta Sindicatura de Greuges, el mes de novembre de 2017 i el mes d'octubre de 2018, feia que no es pogués compartir aquesta valoració.**

El negoci denunciat disposa de dos espais diferenciats en què es permet fumar lliurement. Un d'ells és l'espai al qual es fa referència com a "l'espai a l'aire lliure". Pot descriure's com una terrassa amb màquines escurabutxaques, coberta amb un sostre retràctil, que en les visites efectuades sempre s'ha vist tancat. Sense cap separació s'accedeix a una altra sala, també amb el mateix tipus de màquines, que pertany a la part edificada. Les persones que es trobaven allà en el moment de la visita consumien tabac mentre jugaven a les màquines.

L'altre espai es troba dins de la sala de bingo, separat per una gran paret de vidre, la qual disposa de diverses portes per accedir-hi. En aquesta estança, on s'indica amb el rètol corresponent que es permet fumar, les persones consumeixen tabac amb normalitat mentre participen del joc del bingo. El personal de l'establiment (venedores de cartons i cambrers) entra i surt de la sala a requeriment de la clientela. La paret paral·lela a la de vidre té diverses finestres que també donen a l'interior de l'illa i que, en el moment de la visita, estaven totes obertes però en cap cas serveixen d'atenuant de la infracció.

L'article 7 de la Llei 42/2010, coneguda popularment com la Llei del tabac, defineix els llocs on es prohibeix fumar, a part dels llocs o espais que hagin pogut determinar en les seves normatives pròpies les comunitats autònomes. En un dels seus apartats fa referència a sales de festes, establiments de joc o d'ús públic en general, tret dels espais a l'aire lliure. Aquest apartat especifica la prohibició de fumar en l'establiment objecte d'aquesta resolució i l'excepció final, la que va permetre a l'empresa iniciar consultes, demanar i obtenir permisos d'obres i de crear uns espais "a l'aire lliure que creien que complien la normativa". Malgrat el compromís adquirit, la propietat

segueix infringint la Llei 42/2010 i, més greu encara, en les dues inspeccions realitzades per l'ASPCAT s'ha obviat la comprovació de la zona de fumadors de la sala de bingo.

Ens trobem davant un establiment que vulnera de forma reiterada la normativa vigent malgrat la intervenció de diferents administracions. Es fa difícil entendre que des que a principis de l'any 2017, quan el promotor de la queixa va donar a conèixer la flagrant vulneració d'una llei tan restrictiva com la del consum de tabac en locals de pública concurrència, més de vint mesos després la situació no s'hagi modificat i aparentment cap Administració hagi pres les mesures contundents perquè la propietat del negoci modifiqui la seva actitud. El fet de saber que s'han fet reunions amb els representants dels propietaris on s'ha aclarit la suposada confusió que havia generat uns documents oficials, que s'han realitzat dues inspeccions i que els dos espais segueixen en ple funcionament d'activitat de joc i amb clients fumant, és un clar desafiament i una desautorització de la propietat vers l'Ajuntament de Barcelona.

L'ASPB afirma en l'informe que no té competència per intervenir perquè les seves funcions queden restringides a l'àmbit de la seguretat alimentària, però l'establiment ofereix als seus clients servei de bar i restauració durant tot l'horari d'obertura. A més, la legislació vigent determina que la funció d'inspecció, control i la potestat sancionadora en matèria antitabac recau en les autoritats sanitàries, amb la col·laboració de les instàncies autonòmiques i locals competents. Aquesta informació facilitada no coincideix amb allò que regula la Llei 18/2009 de salut pública, que s'ha esmentat abans.

No és la primera vegada que aquesta Sindicatura ha pogut comprovar que, en matèria de vetllar pel compliment de la Llei 42/2010, a la ciutat de Barcelona no queda clar quina de les dues agències de salut té la funció inspectora i sancionadora que determina la Llei de salut pública. Concretament es fa referència a dues queixes ateses sobre consum de tabac en un espai de treball i en la terrassa d'un bar ubicat en l'interior d'un passatge comercial. A aquest fet, s'hi pot afegir una tercera desavinença quan l'incompliment afecta les persones que treballen en el negoci on es consumeix tabac. Aleshores, tal com ha fet el Departament de Llicències i Inspeccions de l'Eixample, es fa esment a la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i al fet que l'organisme responsable en aquesta matèria és Inspecció de Treball. Aquesta manca d'entesa entre els diferents organismes deixa la ciutadania completament desprotegida i desorientada, ja que cap ens es fa càrrec de fer complir la llei en aquest àmbit.

15.4 Recomanacions destacades

- Garantir que les intervencions dels Departaments de Llicències i Inspeccions siguin diligents i eficients en els casos d'habitatges de persones acumuladores; en cas de no poder executar la inspecció, gestionar judicialment els tràmits necessaris per dur-la a terme.
- Vetllar perquè el veïnat afectat d'una persona que acumula rebi una informació unificada i aclaridora que pugui reduir els nivells d'angoixa en què viuen, tot preservant la intimitat de la persona afectada.
- Recordar a l'Ajuntament de Barcelona de la responsabilitat que té de garantir l'avaluació dels factors de risc que puguin afectar la seguretat i la salut laboral del personal que treballa a l'administració local, de proposar les mesures de correcció adients i de fer el seguiment de la seva execució, sobretot quan l'ens responsable no assumeix els seus compromisos.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que quan el seu personal pateixi afectacions de salut provocades per aspectes ambientals o arquitectònics del lloc de treball i les instal·lacions no siguin de propietat municipal, actuï amb rapidesa per protegir a les persones i no permeti que la possible negligència de la propietat en aplicar les mesures correctives perjudiqui encara més a les persones afectades.
- Recomanar a la Regidoria de Drets Socials que iniciï un debat tècnic amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya per tal de discernir les competències de cada administració a l'hora de vetllar pel compliment de la Llei 20/2010 a la ciutat de Barcelona.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que estableixi un protocol d'actuació davant les infraccions de la Llei de Tabac que es poden donar a la nostra ciutat, especialment en els locals de concurrència pública, i que s'especifiquin les competències de cada un dels agents implicats (Agència de Salut Pública, Departaments de Llicències i Inspeccions dels districtes, Guàrdia Urbana, Direcció de Serveis d'Inspeccions, etc.).

Capítol 16. EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT



16.1 Queixes i greuges

Durant l'any 2018 s'han rebut un total de 63 queixes relatives a aquest àmbit.

Educació, cultura i esport	Nombre de queixes
Educació (escoles i matriculacions)	34
Formació adults i ocupacional	3
Cultura (biblioteques, museus, patrimoni)	14
Esport (instal·lacions, curses via pública, promoció)	12
Total	63

16.2 Introducció

En l'àrea d'educació i concretament en l'àmbit de matriculació i accés a centres escolars s'han rebut dos tipus de queixes, totes elles relacionades amb l'escolarització a 1r de Secundària. En uns casos es plantejava que algunes famílies no havien obtingut plaça en el mateix institut on estudiaven els altres fills i els suposava greus problemes d'organització familiar, i altres vinculades a la planificació del Consorci d'Educació de Barcelona en la creació de nous instituts públics i els criteris d'accés establerts.

També s'han rebut diverses queixes sobre aspectes relacionats amb el manteniment d'edificis escolars, l'aprovació d'un nou pla especial urbanístic i l'afectació que provocava en una escola i una escola bressol, i la denúncia d'un ciutadà que exposava els seus dubtes respecte a què una escola concertada disposés de tots els permisos per exercir l'activitat. La implantació per segon any consecutiu de la nova tarifació

social a les escoles bressol municipal ha seguit generant dubtes a un col·lectiu de famílies usuàries d'aquest recurs, qüestionant que fos un model equitatiu.

Quant a la matèria de cultura, al llarg de l'any 2018 s'han resolt diverses reclamacions rebudes l'any anterior. D'aquestes es destacaria, per la seva complexitat, l'empara que va sol·licitar una escriptora que considerava que l'Ajuntament de Barcelona, que li havia publicat un llibre feia dos anys, havia col·laborat en la publicació d'una altra obra de la mateixa matèria, l'autor del qual s'havia aprofitat de la seva investigació amb la connivència del consistori. L'altra actuació que es vol assenyalar és la denúncia rebuda contra una associació cultural que s'ocupava d'un centre de titularitat municipal, sota la fórmula de la gestió cívica, per la forma ineficaç i poc transparent de l'equipament cultural. **Enguany, altres queixes d'aquest àmbit han estat relacionades amb l'idioma que utilitza l'Ajuntament per adreçar-se a la ciutadania.**

En l'àrea d'esports la majoria de les queixes resoltes han estat relacionades amb centres esportius municipals dependents de l'Institut Barcelona Esports i presentades per persones abonades: reclamació per l'augment desproporcionat de la quota mensual; pel tancament del centre esportiu en un dia de vaga, per l'horari restringit d'accés a la piscina els caps de setmana, etc. Seria de destacar l'actuació de resultes de la instància presentada pels habitants d'una finca propera a la piscina exterior d'un d'aquests centres. El tipus de manteniment que s'hi efectuava durant el període que no estava oberta al públic provocava males olors, proliferació d'insectes i suposava un perill pel seu fàcil accés.

Després de gairebé dos anys d'esperar la informació requerida, es va poder concloure la valoració d'una queixa relacionada amb els inconvenients de mobilitat que es donen a Barcelona molts caps de setmana per les activitats esportives que s'hi organitzen.

16.3 Valoracions

EDUCACIÓ

- ❖ **El Consorci d'Educació de Barcelona, les coordinacions amb altres estaments i la participació ciutadana**

Enguany s'han atès dos col·lectius de famílies que presentaven queixes amb el denominador comú que ambdues reclamacions tenien com a objectiu un institut de secundària: en un cas es reclamava l'obertura de l'IES Angeleta Ferrer promesa pel Consorci d'Educació i en l'altre es denunciava la mala planificació del mateix ens en la gestió del nou IES 22@.

En el primer cas la queixa presentada per diverses famílies de l'Escola els Encants tenia el seu origen en la manca històrica d'instituts públics de secundària a la Dreta de l'Eixample. La queixa també tenia el seu fonament en l'expectativa que havia generat el Consorci d'Educació de Barcelona la tardor del 2017, quan va anunciar que l'Institut Angeleta Ferrer estaria operatiu, en mòduls prefabricats i en una ubicació

diferent de la prevista, el curs següent, el 2018-2019, fet que feia avançar la seva inauguració dos anys abans dels previstos.

En realitat, l'Institut Angeleta Ferrer estava aprovat per les administracions competents des dels anys noranta. A mitjans d'aquella dècada va adjudicar-se un terreny al carrer Marina, el pressupost per a la construcció i fins i tot es disposava del projecte executiu. Quan s'havia de dur a terme, la crisi econòmica que van patir totes les inversions en serveis públics va aturar el projecte. Dècades després, l'Ajuntament de Barcelona i el Govern de la Generalitat de Catalunya van tornar a valorar conjuntament la manca de recursos educatius públics a Barcelona i van aprovar la creació d'escoles de primària i d'instituts a diferents districtes de la ciutat. En el cas de l'Angeleta Ferrer, inicialment es va preveure la seva inauguració en edifici consolidat pel curs 2019-2020 atenent que ja es comptava amb el projecte executiu. El canvi de normativa en matèria d'edificacions escolars va suposar que s'hauria de refer el disseny i endarrerir la inauguració un any més tard del decidit.

Paral·lelament, dos instituts de la zona que presentaven greus problemes de segregació escolar, havien comptat amb la forta implicació de tota la comunitat educativa per revertir aquesta situació: havien aconseguit implementar un nou projecte educatiu que havia suposat una revalorització dels dos centres i un augment progressiu de matrícula els darrers cursos. Aquests processos de reversió de centres educatius requereixen un temps d'implementació del nou model i un període de consolidació. La inauguració de l'IES Angeleta Ferrer amb la data prevista preservava aquest procés i la demanda de places de primer de secundària durant aquest període seria absorbida pels instituts referenciats. En aquest context i de forma unilateral, el desembre de 2017 el Consorci d'Educació anuncia l'obertura de l'Angeleta Ferrer en mòduls prefabricats pel curs 2018-2019.

Aquesta informació va generar a les famílies promotores de la queixa l'expectativa de poder escolaritzar els seus fills en un centre de nova creació i la perspectiva de donar continuïtat al model educatiu de la seva escola. En canvi, les famílies dels dos instituts veien perillar el projecte en el qual havien abocat tant esforç i expectatives; obrir l'institut nou abans del curs que ja s'havia acordat podia generar una reducció de matrícules que potser abocaria a aquests instituts a una crisi difícilment superable.

Després de la polèmica generada, sobretot entre les associacions de pares i mares dels centres implicats i amb la reflexió aportada pel Consell Escolar Municipal del Districte de l'Eixample al Consorci d'Educació, al cap d'uns mesos aquest organisme va fer pública la rectificació de la decisió i el manteniment de la planificació prevista: edificar l'IES Angeleta Ferrer (sense construcció modular prèvia) amb la inauguració prevista per a l'inici del curs 2020-2021 i la creació de grups addicionals durant els cursos previs per a alumnes de primer de secundària, de forma excepcional, quan la sol·licitud de matrícula ho requerís.

Els Consells Escolars Municipals del Districte (CEMD) estan contemplats per la Llei 22/1988 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament de règim intern del Consell Escolar Municipal de Barcelona els defineix com organismes de participació i consulta,

que desenvolupen els seus mecanismes representatius i oberts per facilitar i dinamitzar la participació de la comunitat educativa del seu àmbit territorial. Aquests organismes han de ser consultats per l'Administració Educativa, per l'Ajuntament i pel Consorci d'Educació de Barcelona sobre diferents qüestions, entre les quals destaca la relacionada amb la programació prevista sobre la creació i distribució territorial dels centres docents. Si el Consorci d'Educació de Barcelona hagués consultat amb el CEMD de l'Eixample sobre l'avançament de l'obertura de l'IES Angeleta Ferrer, la qüestió s'hauria parlat en la sessió corresponent del Consell i les reflexions que van aportar-se a posteriori per demanar la retirada de la decisió, i que van ser acceptades pel Consorci, haurien permès que el debat es dugués a terme en el context corresponent i no al carrer i als mitjans de comunicació.

Per altra banda, **la Plataforma en Defensa de l'Educació Pública a Poblenou va queixar-se a la Sindicatura de Greuges perquè el Consorci d'Educació de Barcelona no els havia tingut en compte en el moment de planificar les adscripcions del nou Institut 22@ ubicat al barri.** L'argument de la reclamació se sustentava en què, malgrat tenir equilibrada l'oferta i la demanda de places de primer de secundària amb el nou IES en termes generals, la planificació dissenyada pel Consorci havia obligat a crear un grup addicional en un institut, augmentar la ràtio d'alumnes en dos instituts més i que tres alumnes se'ls assignés un centre fora del districte.

Amb el nou institut, el barri de Poblenou disposava de cinc instituts per absorbir l'alumnat de les deu escoles públiques de primària. L'any 2015, el Consorci d'Educació va establir el model experimental d'adscripcions d'escoles i instituts com a zona única. Això suposava que totes les escoles del barri quedaven adscrites a tots els instituts de la zona. Fins aquell moment, cada escola tenia assignat un o diversos instituts però amb el canvi, es facilitava que les famílies del territori sol·licitessin plaça a qualsevol dels quatre centres de secundària de la zona. En aquell moment la informació a les famílies no va ser suficient i va haver d'endarrerir-se un curs la seva implantació. Dos cursos després, el mateix Consorci d'Educació decideix implantar, novament de forma experimental, un model d'adscripció anomenat unitats de referència. Aquest model permet que les famílies puguin optar a escollir aquells instituts de la seva zona que coincideixin en el model pedagògic, curricular i en aspectes organitzatius amb l'escola de primària on han estudiat els seus fills i filles. A la pràctica, va suposar que es va mantenir el mateix sistema que els darrers cursos excepte que el nou IES només el podien demanar en primera opció 4 de les 10 escoles. El resultat va ser que moltes famílies d'aquestes 4 escoles van sol·licitar plaça als altres instituts ja existents, als quals no van tenir accés perquè no van quedar places per les peticions de les famílies de les altres 6 escoles.

L'element que va desestabilitzar el mapa de places de primer de primària de la zona 26 fou que moltes de les famílies de l'Escola els Encants que havien reclamat infructuosament l'avançament de l'obertura de l'IES Angeleta Ferrer, van inscriure els seus fills al 22@ i se'ls hi va assignar perquè no hi havia demandes de la zona.

El Consorci d'Educació va admetre que s'havien donat unes circumstàncies especials que explicarien el perquè l'aplicació del nou model d'unitats de referència va resultar diferent del previst i que la decisió d'implantar un nou model d'influència entre instituts i escoles la va consultar i informar a les Juntes de Direccions i al Consell del Districte. Cal recordar que el Decret 84/2002, de 5 de febrer, de constitució del Consorci d'Educació de Barcelona, defineix com a finalitats de l'ens la planificació, la programació i la gestió de les funcions, activitats i els serveis en matèria educativa en l'àmbit territorial de Barcelona.

Des d'aquesta Sindicatura de Greuges es respecta l'autoritat que té el Consorci d'Educació de Barcelona en la planificació i la programació de la matèria educativa a la nostra ciutat. Amb tot, aquesta atribució no hauria d'estar desavinguda amb el concepte de democràcia participativa defensada pel nostre Ajuntament; caldria establir els canals necessaris per vehicular els parers de tots els col·lectius que treballen o resulten afectats per les decisions que pren aquest organisme.

L'altre aspecte sobre què caldria reflexionar és la pertinència d'aplicar un nou model d'adscripció escolar a la mateixa zona on només feia dos cursos que s'havia implantat experimentalment el model d'adscripció única. Es vol pensar que els tècnics del Consorci d'Educació van tenir en compte aquest extrem però amb els precedents existents, o bé s'hauria d'haver compartit amb les entitats i comunitats educatives dels centres implicats la proposta, o bé cercar una altra zona de la ciutat per dur a terme l'experiència pilot.

Finalment també cal deixar constància de les conseqüències que pot tenir els pròxims anys l'escolarització a l'Institut 22@ d'un grup elevat d'alumnat que no pertany a la seva zona d'influència. Quan els germans i germanes d'aquests alumnes hagin d'iniciar la secundària, les seves famílies demanaran poder-los inscriure en el mateix centre educatiu, ocupant places previstes a priori pels estudiants de primària de la zona 26 de Poblenou.

❖ **Un any de la nova tarifació social de les escoles bressol municipals**

En l'informe de l'any passat s'explicava que aquesta Sindicatura de Greuges havia emès una resolució referida a una queixa en la qual es qüestionava la idoneïtat del sistema de tarifació social que l'Ajuntament de Barcelona tenia previst implantar en el curs 2017-2018 a les Escoles Bressol Municipal (EBM).

En aquell moment, els responsables municipals havien declarat la seva predisposició a ajustar el nou model, però la revisió es faria una vegada s'hagués implantat i es disposessin de dades que permetessin ser contrastades i avaluades, possiblement pel curs 2018-2019.

De resultes de les recomanacions efectuades per aquest organisme, la Comissió de Govern, en sessió del dia 14 de desembre del 2017, va aprovar una modificació de la regulació de preus pels serveis d'educació, en què es van preveure nous supòsits de revisió del tram del preu públic d'escolaritat i alimentació: en el cas d'un canvi de la situació familiar per naixement d'un germà/na de l'infant matriculat a l'EBM i també el canvi de la situació socioeconòmica familiar per causes sobrevingudes.

Enguany s'ha estudiat la queixa presentada per una plataforma de famílies representants de més de 30 de les 100 escoles bressol que actualment té l'Ajuntament de Barcelona, en què es continuava posant en dubte el nou model i les conseqüències negatives de la seva implantació.

La valoració que ha fet l'Ajuntament a l'inici del present curs, 2018-2019, segon any d'implantació del model de tarificació social, és la de “confirmar la tendència d'increment dels trams de menys renda i també un lleuger increment del tram de major renda. El 63% de la matrícula en surt beneficiat, un 8% queda igual i un 27% paga més”.

Un dels aspectes del nou model de càlcul de les quotes de les escoles bressol valorats per aquesta Sindicatura és que les famílies que disposen de rendes més baixes no hauran de sol·licitar un informe als Serveis Socials per gaudir d'una mensualitat més baixa. És cert que les famílies que disposaven del 100% de gratuïtat ara estan incloses en el primer tram de la tarificació, que suposa un abonament de 50 € mensuals i que podria considerar-se com un impediment per escolaritzar els seus infants, però segueix contemplant-se l'opció de rebre el suport econòmic dels Serveis Socials si queda justificat. La resta de famílies que gaudien d'un 80%, 50% o 30% de bonificació abans del nou sistema tarifari, s'ha calculat que l'import mensual que els correspongui sigui progressiu, utilitzant com a referència l'Índex de Renda de Sufficiència de Catalunya i que suposarà una despesa similar a les mensualitats anteriors però sense el requeriment de l'informe esmentat.

Referent a les conseqüències que podria suposar l'aplicació del tram més elevat a les famílies amb major poder adquisitiu, les dades aportades fan pensar que no ha tingut un efecte significatiu, perquè del 3,4% de famílies d'aquest grup que s'han donat de baixa en el període indicat, només una ha argumentat que era per qüestions econòmiques. Revisant les quotes mensuals del mostreig de llars d'infants privades de Barcelona durant el curs 2014-2015, s'observa que la mitjana de la mensualitat d'escolarització més alimentació és de 396,26€. Aquest import està una mica per sobre del màxim de les escoles bressol municipals però si s'actualitzés al curs 2018-2019, probablement la diferència seria molt més elevada.

Quant a la qüestió relacionada amb l'import dels àpats esporàdics, s'informa que el preu del contracte d'alimentació està tarifat, igual que l'escolaritat. L'organització del servei d'alimentació suposa la contractació d'una cuinera i d'un ajudant de cuina, més el suport educatiu extern de la franja del migdia. El personal de cuina és fixe per aplicació del conveni col·lectiu del sector i el de monitorat s'estableix en funció del nombre de grups de l'escola, i per tant també és fix. Els costos més importants els

representen les hores de les persones, dimensionades per atendre totes les criatures matriculades al centre. La disposició d'aquest servei és independent de l'assistència de més o menys infants al menjador (no es flexibilitza en funció de l'assistència real al centre). A les escoles bressol municipals, el fet de contractar l'alimentació per tot el curs comporta un compromís mutu i un preu més avantatjós que si es tractés d'un fet aïllat. El servei no es flexibilitza en funció de l'època de l'any. No cal dir que si es cobrés als pares en funció de l'assistència real al centre, el preu del servei (anual i esporàdic) s'hauria d'incrementar en un alt percentatge per tal d'assegurar la cobertura dels costos d'aquest.

La Llei 12/2009 d'educació de Catalunya, estableix que l'educació infantil forma part del sistema educatiu. En el seu articulat determina que existiran dos cicles, el primer que comprèn el període de 0 a 3 anys i el segon que compren l'ensenyament entre els 3 i els 6 anys. Fixa que el primer cicle d'educació infantil és voluntari i que no és ni gratuït ni universal i preveu que els ens locals poden crear centres propis amb convenis amb el Departament d'Ensenyament. Així es va fer des de l'Ajuntament de Barcelona i durant uns cursos, la despesa generada pel manteniment de l'estructura de prop d'un centenar d'escoles bressol a tots els districtes de la ciutat, hi va contribuir la Generalitat de Catalunya, sense oblidar la contribució proporcional de les famílies.

El curs 2012-2013 la Generalitat de Catalunya va decidir, de forma unilateral, deixar de finançar el primer cicle d'educació infantil, dipositant en les administracions locals tota la responsabilitat del valor subvencionat d'aquest servei. Molts ajuntaments van haver de tancar les escoles bressols públiques, però a Barcelona, l'Ajuntament i les famílies dels infants s'han fet càrrec de la despesa total de les escoles bressol municipals. La quantificació que l'Ajuntament de Barcelona ha fet del deute acumulat suma uns 41 milions d'euros.

Una sentència recent del Tribunal Superior de Justícia arran la denúncia d'un ajuntament deia que "es reconeixia que la Generalitat de Catalunya manté una responsabilitat financera respecte de les llars d'infants gestionades per l'Ajuntament recurrent". Aquesta decisió ha esperonat l'Ajuntament de Barcelona per iniciar les gestions, cordials en primer terme o bé per la via contenciosa administrativa, per recuperar els diners pendents.

Quan l'Administració autonòmica aboni aquest import, caldrà estar amatents en com l'inverteix el Consistori, tenint en compte el reconeixement explícit que ha fet sobre l'esforç realitzat per les famílies durant els anys d'impagament de la Generalitat de Catalunya.

❖ Les matriculacions escolars fora de termini

Entre els mesos d'agost i setembre del 2018 quatre famílies van demanar l'empara de la Síndica de Greuges per les greus dificultats que estaven trobant per poder escolaritzar els seus fills i filles en escoles públiques de Barcelona. En algun dels casos, havien contactat amb el Consorci d'Educació mesos abans per agilitar el tràmit del canvi d'escola per divergències amb la direcció de l'escola i assignada, pel canvi de domicili previst, o bé per un canvi sobtat en la situació familiar.

Totes les famílies reclamants exposaven que malgrat els diferents tràmits que havien fet seguint les indicacions del Consorci d'Educació, el curs estava a punt de començar o ja s'havia iniciat i els seus infants seguien sense tenir escola assignada. Des d'aquest organisme es van fer gestions directes amb personal tècnic del Consorci i es va sol·licitar un informe de cada una de les quatre famílies per conèixer i analitzar l'actuació d'aquest organisme en cada cas. **Les respostes facilitades van ser incompletes i totalment insatisfactòries, motiu pel qual es va demanar una reunió amb el comissionat d'Educació, Infància i Joventut i un responsable del Consorci per tractar el sistema d'escolarització fora de termini a la ciutat de Barcelona.**

CULTURA

❖ L'ús de les llengües oficials a l'Ajuntament

Al llarg de l'any 2018 s'han rebut diverses queixes en les quals les persones se sentien discriminades per la manca o poc ús de la llengua espanyola per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Que la informació de la guia del contribuent 2018 estigui impresa en llengua catalana i s'adrecés a una pàgina web a la ciutadania que volgués llegir-la en castellà, suposava haver de disposar de mitjans tecnològics que no tota la població hi té accés, generant-se una situació discriminatòria per a qui volgués informar-se en llengua castellana.

La Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona, diu que el català és la llengua pròpia de Catalunya, ho és també de l'Ajuntament de Barcelona i que aquest ha de normalitzar l'ús del català en l'àmbit de les seves competències.

El Reglament d'Ús de la Llengua Catalana de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat pel Plenari del Consell Municipal en sessió del 5 de febrer de 2010, indica que el català és la llengua oficial i d'ús normal de l'Ajuntament de Barcelona. Prenent en consideració el document motiu de la queixa, se l'ha de contemplar com un opuscle informatiu, que quedaria regulat per l'article 14 del Capítol VI: Dels avisos, publicacions i activitats públiques del Reglament. Aquest article diu textualment: "Els llibres, revistes i en general, tots els cartells, opuscles i publicacions que editi l'Ajuntament de Barcelona, com també els missatges que s'emetin a través dels mitjans de comunicació i la publicitat institucional, s'han de fer normalment en català". Una altra qüestió seria si es tractés d'una comunicació o notificació de l'Ajuntament dirigida a una persona física i jurídica resident en l'àmbit lingüístic català. Aquestes trameses s'han de fer normalment en llengua catalana, sense perjudici del dret de la ciutadania a rebre-les també en castellà (art.5.3).

Cal dir però que la manera d'oferir el document en llengua castellana entra en contradicció amb l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica del mateix Ajuntament. L'article 8 d'aquesta Ordenança, nomenat Principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics, diu que "l'ús de mitjans electrònics no podrà

comportar cap discriminació ni perjudici per a la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració municipal. El marc de la legislació vigent i de les disposicions d'aquesta Ordenança estableix que els sistemes de comunicació telemàtica només es podran configurar com a obligatoris i exclusius en les relacions interadministratives, en les relacions juridicotributàries i en les relacions de subjecció especial”.

En el seu escrit de queixa, un ciutadà explicava que va voler inscriure's al programa *In Museu* per visitar el Reial Monestir de Pedralbes però només hi havia quatre grups en llengua castellana davant els deu en llengua catalana. Segons el seu criteri, el nombre de grups havia de ser igual per ambdós idiomes, ja que els pocs grups en llengua castellana van exhaurir les places ràpidament i no va poder fer la visita.

L'ICUB va informar que el criteri seguit per establir el nombre de sessions en cada un dels idiomes oficials s'havia basat en la demanda idiomàtica de les activitats i visites guiades que es registren en els museus de titularitat municipal. Aquesta seria doncs l'explicació que justificaria la decisió d'oferir el nombre de grups en cada llengua. També explicava que, en les visites guiades dels museus municipals, és habitual que en els grups previstos en llengua catalana es preguntés a l'inici de l'activitat si tots els assistents entenen l'idioma, per fer-la en castellà si és necessari. En el cas d'altres idiomes diferents del català no es donava aquesta flexibilitat.

Aquesta Sindicatura de Greuges valora positivament aquesta iniciativa d'oferir visites gratuïtes a la ciutadania per conèixer des de dins els museus municipals. L'interès que ha generat aquesta proposta entre el públic amb inquietuds culturals explicaria que, abans d'acabar el primer dia en què es podien reservar de franc les visites, s'havien exhaurit totes les invitacions, de tots els museus, de tots els horaris i de tots els idiomes.

Respecte de la informació que fa referència a la pràctica habitual de preguntar als visitants que assisteixen a una visita guiada en llengua catalana si algú no l'entén per canviar in situ l'idioma de l'explicació, caldria reflexionar sobre si aquesta pràctica no suposa una vulneració del dret a l'opció lingüística de les persones que, informades amb antelació sobre l'idioma en què es durà a terme la visita, lliurement opten per un idioma que després se'ls hi canvia.

En una altra reclamació rebuda s'exposava que l'Ajuntament de Barcelona infringia de manera reiterada l'article 56 del Text refós de la Llei estatal de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, aprovada per Decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre. Textualment s'hi transcrivia: “las indicaciones escritas de la señales se expresarán, al menos, en la lengua española oficial del Estado” i es constata que malgrat aquesta directriu, cap dels senyals viaris de la ciutat estava escrit en espanyol i, per tant, no s'estaven respectant els drets lingüístics de la població.

Un informe de la Direcció dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Barcelona que analitzava l'impacte de la Sentència del Tribunal Constitucional de 28 de juny de 2010, en què s'anul·lava, entre altres aspectes, el mot “preferent” de l'article 6.1 de l'Estatut

de Catalunya, considerava que no modificava cap llei anterior ni l'asseveració del mateix Estatut quan afirmava que el català és la llengua d'ús normal de les administracions a Catalunya. D'altra banda, confirmava l'aplicabilitat de l'article 56 de la Llei de seguretat viària (que coincideix textualment amb l'article 56 del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària), sense detriment de la legislació autonòmica sobre l'ús de la llengua.

S'entén que la norma de la legislació de trànsit a què fa referència el ciutadà té la finalitat que els senyals siguin intel·ligibles per a tots els espanyols. En realitat, els senyals usats a Barcelona i a tot l'Estat espanyol coincideixen amb els que estan oficialment reconeguts a escala internacional. A causa de la importància que té el que vol comunicar un senyal de trànsit i que aquesta comunicació es faci de forma eficaç, independentment del país on s'estigui i quina sigui la seva llengua, el missatge que es vol transmetre s'estableix mitjançant pictogrames. Així doncs, els senyals de trànsit són comprensibles per si mateixos i només excepcionalment s'afegeixen inscripcions per limitar-ne l'abast o concretar-lo, mai no poden ser indicacions de prohibicions afegides o superiors a la que indica el pictograma. Per tant, el text dels senyals no és una finalitat en si mateixa sinó un suport a la seguretat viària i a la garantia jurídica que no genera indefensió.

Aquesta Sindicatura considera que cal evitar i prevenir tot tipus d'indefensió, tant als espanyols que no resideixen a Catalunya com als estrangers que circulen per la ciutat, i per a això seria convenient que la informació complementària dels senyals es fes únicament mitjançant símbols expressius col·locats en faldons sota els senyals, per tal de superar la barrera del llenguatge. Aquesta alternativa proposada requerirà un esforç complementari del departament municipal responsable del disseny de la senyalització de la ciutat. Amb tot, la vigència del debat sobre l'idioma dels senyals, recentment reeixit per una sentència judicial que empara una persona infractora per aquest motiu, ha de ser suficientment motivador per al consistori com per estudiar-ne la viabilitat.

ESPORTS

❖ L'impacte de les curses a la ciutat

Una persona es va dirigir a aquesta Sindicatura per expressar el seu malestar a l'hora de circular per la ciutat els caps de setmana, generat per la proliferació de proves esportives que provocaven el tall de les seves principals vies, fent especial esment a l'impacte que suposa la celebració de la marató.

Es va sol·licitar informació als dos àmbits municipals que entenen d'aquesta qüestió: mobilitat i esports. Després de 22 mesos es va disposar del protocol de mobilitat de la ciutat que elabora exclusivament la Guàrdia Urbana. És un document molt detallat del desplegament d'efectius que ha de fer el cos policial el dia o els dies previs i el dia que se celebra un esdeveniment esportiu d'aquestes característiques. S'inclou el circuit previst, els carrers afectats, les franges horàries en què cada tram de carrer restarà

tallat, la senyalització necessària en cada part del trajecte... Però no inclou de quina manera s'informa el veïnat i a tota la ciutadania sobre les conseqüències circulatòries que pateixen els carrers directament i indirectament inclosos en la cursa ni de les alternatives de circulació.

En una altra queixa similar a aquesta, l'Institut Barcelona Esports (IBE) informava aquesta Sindicatura de Greuges que, com a titular d'aquests tipus d'esdeveniments, era qui dirigia la coordinació amb l'empresa responsable de l'organització tècnica i amb la Guàrdia Urbana, per establir les infraestructures necessàries per al correcte desenvolupament de l'activitat. Aquestes coordinacions permetien identificar les necessitats de cada cursa, avaluar les afectacions i decidir quines accions s'havien d'implementar. Amb aquesta prèvia, la comunicació a organismes com Transports Metropolitans de Barcelona, Barcelona Serveis Municipals - Divisió Grues, els districtes afectats i els serveis municipals corresponents, i segons el tipus i l'abast de l'esdeveniment la comunicació a altres administracions, als Mossos d'Esquadra i a serveis d'àmbit privat, facilitava que es prenguessin les mesures destinades a gestionar l'impacte de l'acte esportiu. En l'àmbit publicitari, habitualment l'Ajuntament utilitza entre altres mitjans: banderoles, cartelleria d'aparador, d'OPI o de pirulí, i avisos a les porteries de les finques ubicades al llarg del recorregut de les proves esportives.

Amb la informació referida es constata que l'Ajuntament de Barcelona endega campanyes publicitàries per donar a conèixer els esdeveniments esportius els dies previs a l'acte a escala de barri o de ciutat, en funció de la incidència del recorregut, i també específicament al veïnat per on ha de discórrer la cursa. Malgrat aquest desplegament, **es troba a faltar un portal web en què poder consultar en qualsevol moment quan està previst celebrar una cursa esportiva i per quins barris o districtes transcorrerà.** No s'ha trobat cap planificació d'aquestes característiques ni en la pàgina web de l'IBE, ni en el de l'Àrea de Mobilitat ni el de la Guàrdia Urbana.

La consolidació de la majoria de les cites atlètiques esportives fa pensar que el calendari anual i els respectius recorreguts estan previstos gairebé en la seva totalitat d'any en any. **Posar a l'abast públic la informació de totes les curses que es duren a terme a la ciutat, permetria facilitar la mobilitat i la convivència entre les persones que participen en aquest tipus d'activitats esportives i la resta de ciutadania** i persones visitants que volen gaudir de Barcelona sense impediments previsibles.

16.4 Recomanacions destacades

En educació:

- Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona i al Districte de l'Eixample que no es demori més la creació de l'IES Angeleta Ferrer, documentalment previst des dels anys noranta, i que garanteixin que s'executarà la seva construcció definitiva per acollir els primers els alumnes el curs 2020-2021 i que estudiï amb temps els efectes en el mapa de la secundària de la zona de Poblenou, la presència dels alumnes de l'IES 22@ provinent de l'escola Encants.
- Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona que analitzi amb una visió més àmplia tots els factors que poden determinar i condicionar la implantació de nous models d'adscripció d'escoles a instituts, promovent la participació ciutadana per aconseguir-ho i respectant la funció consultiva dels Consells Escolars Municipals de Districte abans de donar a conèixer decisions que impliquen directament les competències d'aquests organismes.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que avalui a fons el model amb les dades obtingudes dels dos primers cursos d'implantació del nou model tarifari de les Escoles Bressol Municipals (2017-2018 i 2018-2019) i apliqui els ajustos que se'n derivin.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que segueixi els procediments establerts per reclamar a la Generalitat de Catalunya els diners que aquesta Administració va deixar de pagar en concepte de cofinançament de les Escoles Bressol Municipals i quan en disposi, estudiï i informi de quina manera revertirà en les famílies l'esforç que han fet durant aquests anys.

En cultura:

- Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que en els impresos distribuïts per a tota la ciutadania editats en català, indiqui com aconseguir la informació en format paper en llengua castellana.
- Recomanar a l'ICUB que reflexioni sobre la vulneració del dret de les persones que trien una activitat cultural organitzada en algun dels seus museus en llengua catalana quan aquesta opció lingüística es modifica sense avís previ.
- Recomanar a l'Ajuntament que estudiï la substitució de les inscripcions complementàries dels senyals de trànsit per pictogrames o símbols expressius per prevenir la possible indefensió que puguin patir les persones que no resideixen a Catalunya i desconeixen la llengua catalana.

En esport:

- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que publiqui el calendari de totes les curses esportives previstes al llarg de l'any, incloent-hi el mapa del recorregut de cadascuna d'elles i uns dies abans de cada esdeveniment, especificar l'horari previst dels talls dels carrers afectats per trams.
- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que si és factible la recomanació anterior, es coordini amb els districtes per tal que s'inclogui aquesta informació en la publicitat i fulletons que distribueixen als barris i veïnats afectats per un esdeveniment esportiu.

TÍTOL III CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES REBUDES



Capítol 1. CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES REBUDES L'ANY 2018

Tipus de tramitació	Nombre de tramitacions
Resolucions	866
Assessorament tecnicojurídic	840
Actuacions d'ofici	23
Total	1.729

Consultes i assessoraments generals	X
Punt A	1875
Total	X
Punt A	3604

CLASSIFICACIÓ PER TEMES

Hàbitat urbà	Nombre de queixes	Percentatge
Habitatge i dignitat	110	15.5%
Urbanisme i ciutat	73	10.3%
Medi ambient	525	74.2%
Total	708	100%

Carrer i convivència	Nombre de queixes	Percentatge
Transport públic i circulació	164	52.4%
Llibertat cívica i seguretat ciutadana	56	17.9%
Accessibilitat i mobilitat personal	43	13.7%
Ús i manteniment de l'espai públic	50	16%
Total	313	100%

Administració pública	Nombre de queixes	Percentatge
Atenció al públic i participació ciutadana	45	17.4%
Procediments administratius	65	25.2%
Activitat econòmica	42	16.3%
Hisenda municipal	76	29.4%
Funció pública	30	11.6%
Total	258	100%

Persones i societat	Nombre de queixes	Percentatge
Serveis socials	115	53.7%
Ciutadania, veïnatge i immigració	24	11.2%
Salut	12	5.6%
Educació i esport	63	29.4%
Total	214	100%

Altres	Nombre de queixes
Derivades a altres organismes	236

EXPEDIENTS TANCATS AMB DECISIÓ

Decisió	Nombre d'expedients	Percentatge
Estimats	158	33.8%
Estimats en part	188	40%
Desestimats	87	18.6%
Desistits, sobreseguts, tancats	19	4.1%
Ofici	15	3.2%
Total	467	100%

QUEIXES PRESENTADES SEGONS EL DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

Districte	Nombre de queixes	Percentatge
Ciutat Vella	190	11%
Eixample	236	13.6%
Sants-Montjuïc	186	10.8%
Les Corts	53	3.1%
Sarrià-Sant Gervasi	126	7.3%
Gràcia	125	7.2%
Horta-Guinardó	155	9%
Nou Barris	99	5.7%
Sant Andreu	126	7.3%
Sant Martí	164	9.5%
Sense domicili fix	21	1.2%
Altres municipis	225	13%
Ofici	23	1.3%

QUEIXES PRESENTADES SEGONS ÒRGAN AFECTAT

Òrgan afectat	Nombre de queixes	Percentatge
Districte de Ciutat Vella	37	2.1%
Districte de l'Eixample	54	3.1%
Districte de Sants-Montjuïc	43	2.5%
Districte de Les Corts	8	0.5%
Districte de Sarrià-Sant Gervasi	36	2.1%

Districte de Gràcia	20	1.2%
Districte d'Horta-Guinardó	34	2%
Districte de Nou Barris	19	1.1%
Districte de Sant Andreu	20	1.2%
Districte de Sant Martí	31	1.8%
Àrea d'Economia i Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals	85	4.9%
Àrea de Drets Socials	27	1.6%
Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència	26	1.6%
Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat	471	27.2%
Comissionat d'Educació, Infància i Joventut	4	0.2%
Comissionat de Programes de Memòria	1	0.1%
Comissionat de Seguretat	54	3.1%
Comissionada de Salut i Diversitat Funcional	6	0.3%
Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació	9	0.5%
Regidoria de Mobilitat	62	3.6%
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	8	0.5%
Institut Municipal de Parcs i Jardins	3	0.2%
Institut Municipal de Cultura	3	0.2%
Institut Municipal d'Informàtica	9	0.5%
Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació	52	3%
Institut Municipal d'Hisenda	131	7.6%
Institut Barcelona Esports	9	0.5%
Institut Municipal del Paisatge Urbà	1	0.1%
Institut Municipal de Serveis Socials	76	4.4%
Institut Municipal d'Urbanisme	1	0.1%
Àrea Metropolitana del Transport	14	0.8%
Autoritat del Transport Metropolità	11	0.6%
Consorci de Biblioteques de Barcelona	2	0.1%
Consorci d'Educació	27	1.6%
Consorci de l'Habitatge	50	2.3%
Consorci de Serveis Socials	4	0.2%
Consorci Sanitari de Barcelona	1	0.1%
Junta Arbitral de Consum	1	0.1%
Altres entitats/organismes	279	16.1%

Queixes Individuals presentades segons gènere i matèria	
HABITAT URBÀ	
D	473
H	221
CARRER I CONVIVÈNCIA	
D	141
H	147
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	
D	112
H	137
PERSONES I SOCIETAT	
D	108
H	85
Total general	
D	834
H	590

