

SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

La defensora dels teus drets

Informe 2019



SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Informe al Consell Municipal 2019

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015

Tel.: 934 132 900. Fax: 934 132 910

www.sindicadegreugesbcn.cat

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

SÍNDICA DE GREUGES

Maria Assumpció Vilà Planas

DIRECTORA ADJUNTA

Natàlia Ferré Giró

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

COMUNICACIÓ

Pablo Monfort Leon

SECRETARIA

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

Edició i impressió: Ajuntament de Barcelona
Direcció d'Imatge i Serveis Editorials

Fotografies: Sindicatura de Greuges
Fotografia de la coberta: Pablo Monfort

© de l'edició: Ajuntament de Barcelona
© de les fotos: els fotògrafs i les institucions esmentades

Imprès en paper ecològic



Un any més, tinc el plaer d'estar al capdavant de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, una institució que té la seva raó de ser en la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania barcelonina. Tota la feina del 2019 queda resumida en aquest informe anual, un document que pretén ser d'un gran valor i interès per a la salvaguarda dels drets de les persones de la nostra ciutat.

Des del 2005, any de naixement de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, hem estat al costat de milers de persones que han tingut la sensació d'haver-se trobat indefenses davant del consistori barceloní. Aquest és el quinzè informe anual de la Sindicatura, el desè de l'actual síndica. Per mi ja són deu anys com a síndica de greuges de Barcelona, gairebé una dècada que ha tingut tres governs diferents al capdavant de l'Administració municipal. Sempre, i vull remarcar aquest *sempre*, hem demostrat que som una institució independent i objectiva que atén tota persona, col·lectiu o entitat jurídica que se senti agreujada per l'Ajuntament.

Continuem preocupant-nos per l'estat de la nostra ciutat, sense necessitat de rebre cap queixa ciutadana concreta. El 2019 ha estat l'any en què hem iniciat més actuacions d'ofici, amb l'objectiu de posar en marxa investigacions en defensa dels drets de la ciutadania i millorar l'actuació dels serveis públics barcelonins.

Treballem per construir una Barcelona millor i més justa. Per la meua part, no estalviaré esforços a atendre totes les queixes, però l'Ajuntament ha de creure en la Sindicatura quan emetem una recomanació de revisió, un suggeriment o un advertiment, ja que sorgeixen de la neutralitat, l'anàlisi exhaustiva, el coneixement profund de l'Administració i el desig d'avançar cap a la plenitud dels drets de la ciutadania.

La feina que veureu a continuació és possible gràcies a la tasca d'un equip de professionals compromès amb la defensa dels drets. Per acabar, també vull reconèixer i agrair el treball i la col·laboració del personal municipal, amb una menció especial a aquelles persones que tenen un contacte directe amb els col·lectius més vulnerables.

M. Assumpció Vilà i Planas
Síndica de Greuges de Barcelona
Barcelona, gener de 2020

INFORME AL CONSELL MUNICIPAL 2019

TÍTOL I

LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2019 9

Capítol 1. Marc jurídic i operatiu 11

Capítol 2. Memòria d'activitats 17

TÍTOL II

INTERVENCIONS DE LA SINDICATURA:

GREUGES I RECOMANACIONS 25

Capítol 1. Habitatge 27

Capítol 2. Urbanisme 34

Capítol 3. Medi ambient 42

Capítol 4. Transport públic, circulació de vehicles i vialitat 49

Capítol 5. Seguretat ciutadana i llibertat cívica 72

Capítol 6. Accessibilitat 79

Capítol 7. Atenció, comunicació i participació 87

Capítol 8. Procediment administratiu 97

Capítol 9. Activitats econòmiques 108

Capítol 10. La funció pública 114

Capítol 11. Hisenda municipal 122

Capítol 12. Serveis socials 128

Capítol 13. Ciutadania, veïnatge i immigració 146

Capítol 14. Sanitat i salut pública 151

Capítol 15. Educació, cultura, lleure i esport 159

TÍTOL III

CLASSIFICACIÓ DE QUEIXES I EXPEDIENTS 175

TÍTOL I

LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2019

1. MARC JURÍDIC I OPERATIU
2. MEMÒRIA D'ACTIVITATS

Capítol 1

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 del síndic/a 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 va quedar 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 institució de la Síndica de Greuges de Barcelona es desenvolupa en dues dimensions d'actuació:

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

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

La funció de la Síndica de Greuges de Barcelona s'ha d'executar amb independència i objectivitat, i per aquest motiu no té dependència jeràrquica; només es deu al ciutadà o ciutadana 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 de Barcelona 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 ciutadana 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 d'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 de qualsevol ens administratiu o empresa de serveis públics a Barcelona.

III. Gratuïtat: 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 admeti a tràmit.

V. Intimitat: les queixes no poden ser anònimes però la persona demandant té garantida la reserva de les seves 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.

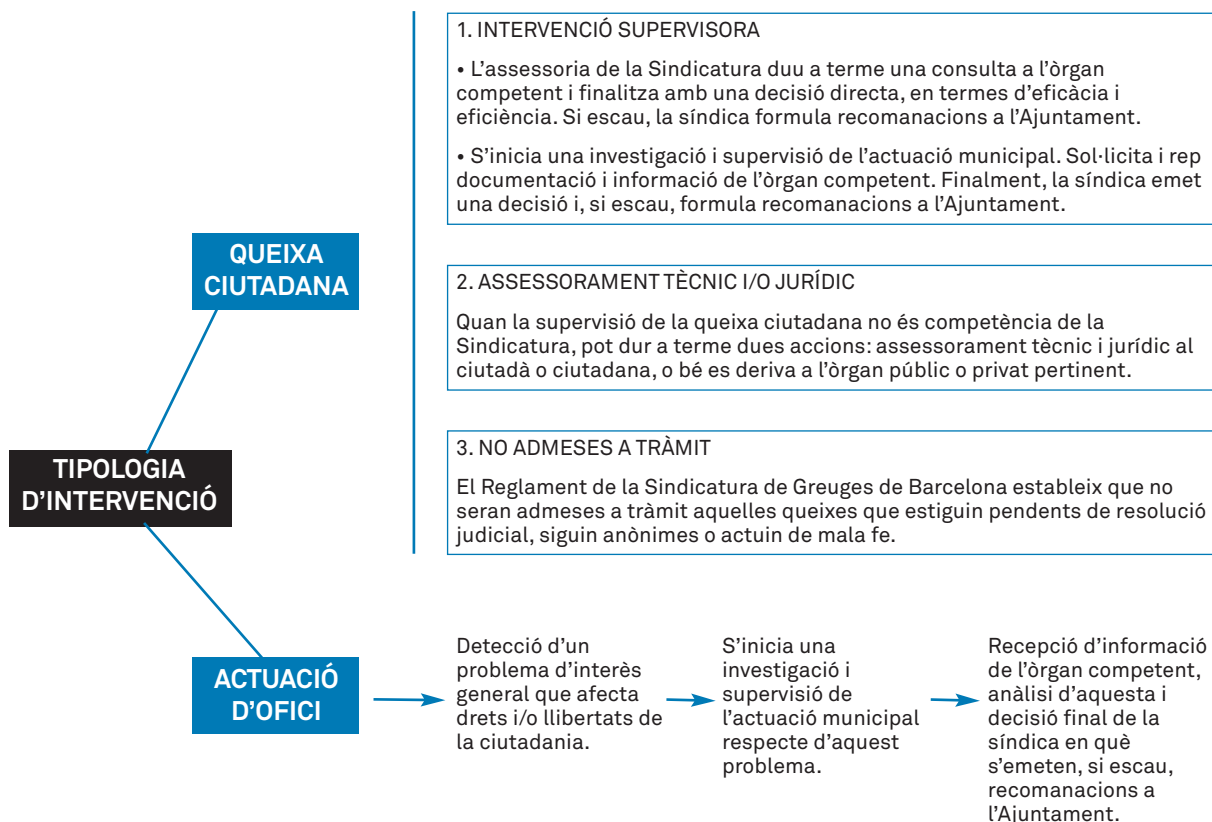
IX. Objectivitat: els pronunciaments de la Sindicatura han de complir els principis de l'estat social i democràtic de dret i han de promoure el compliment de l'ordre jurídic per part de tot-hom.

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. Els Principis de Venècia

El dia 2 de maig de 2019, a proposta de la Comissió de Venècia, el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va aprovar els principis sobre la protecció i la promoció de les institucions de l'Ombudsman, els anomenats Principis de Venècia.

Abans d'entrar a analitzar el contingut d'aquests principis, es fa necessari fer una referència a la Comissió de Venècia, la seva tasca principal, la seva forma de procedir i l'efectivitat dels seus acords.

La Comissió de Venècia és un òrgan consultiu del Consell d'Europa, integrat per persones expertes independents de l'àmbit del dret constitucional. La seva comesa principal consisteix a assistir i assessorar els països europeus en matèria constitucional amb la finalitat de millorar el funcionament de les institucions democràtiques i la protecció dels drets humans. La Comissió de Venècia emet propostes no executives desplegable a partir del diàleg i, a la pràctica, les seves recomanacions acostumen a recollir-se en la legislació afectada.

En aquest marc, es van adoptar els Principis de Venècia, que recullen **25 bones pràctiques i que tenen per objecte enfortir i blindar les institucions de les defensories del poble**, atès l'important paper que aquestes tenen en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, la bona Administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.

La Comissió de Venècia ha manifestat la seva preocupació pel fet que la institució de l'Ombudsman sigui de vegades l'objectiu de diverses formes d'atac i amenaces, com la coerció física o mental, accions legals que amenacen la immunitat, represàlies de supressió, retallades pressupostàries i limitació de mandats. Per aquest motiu, estableix una sèrie de paràmetres que han de ser respectats pels estats per garantir els principis fonamentals d'aquestes institucions: la seva independència, l'objectivitat, la transparència, l'equitat i la imparcialitat.

Per aquest motiu, els Principis de Venècia recullen aspectes referents, entre d'altres, la forma com han de ser escollides les persones de l'Ombudsman; la durada del seu càrrec per tal de garantir la independència amb els governs; el seu règim d'incompatibilitats; les causes de suspensió; la facultat discrecional per investigar els casos, a iniciativa pròpia; el dret a rebre resposta de les persones funcionàries i les autoritats en un termini raonable establert per l'Ombudsman; el dret d'accés il·limitat a tots els documents, bases de dades i materials rellevants, inclosa la informació legalment privilegiada o confidencial; l'obligació de fer públics els seus informes i que siguin tinguts en compte per les autoritats, i garantir els recursos pressupostaris suficients i independents a la institució de l'Ombudsman.

El darrer punt dels Principis de Venècia diu: "Aquests principis s'han de llegir, interpretar i utilitzar per consolidar i reforçar la institució de l'Ombudsman. Tenint en compte els diferents tipus, sistemes i situació legal de les diverses institucions d'Ombudsman i el seu personal, es convida els estats a emprendre totes les accions necessàries, inclosos els ajustaments constitucionals i legislatius necessaris, per proporcionar les condicions adequades que reforcin i desenvolupin les institucions d'Ombudsman i la seva capacitat, independència i imparcialitat d'acord amb els Principis de Venècia i, per tant, per garantir-ne una aplicació adequada, oportuna i eficaç."

Ara caldrà veure l'impacte que tenen els Principis de Venècia en els estats, que estan obligats a incorporar-los en la seva legislació i, fins i tot, traslladar-los a les defensories dels diferents nivells de l'Administració: autonòmica i local, en el cas espanyol.

A Barcelona, la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona està regulada en el Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona, aprovat pel Plenari del Consell Municipal en sessió celebrada el dia 21 de març de 2003. Posteriorment, l'any 2014, per acord del Parlament de Catalunya, la institució de la Sindicatura de Greuges es va incorporar a la Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona.

En l'actualitat, després de gairebé quinze anys de funcionament de la Sindicatura, es fa del tot necessari revisar el vigent Reglament del Síndic de Greuges de Barcelona per tal d'introduir-hi millores que reverteixin en un millor servei a la ciutadania, en defensa dels seus drets fonamentals i les seves llibertats públiques. Per realitzar aquesta tasca serà molt interessant tenir en compte les aportacions dels Principis de Venècia.

1.5. L'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

L'any 2015 l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar l'anomenada Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, un ambiciós pla universal que pretén fer realitat els drets humans de totes les persones. Es concreta mitjançant un sistema de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que reflecteixen directament o indirectament les normes de drets humans i que se centren en tres eixos (l'econòmic, el social i l'ambiental), i que a la vegada es defineixen en 169 metes a assolir.

L'Agenda 2030 i els drets humans estan interconnectats i estretament units. Per exemple, diversos objectius posen el focus en àrees importants dels drets econòmics, socials i culturals, com la pobresa (objectiu 1); l'alimentació i la nutrició (objectiu 2); la salut (objectiu 3); l'educació (objectiu 4); l'aigua i el sanejament (objectiu 6); la no-discriminació es veu reflectida mitjançant la igualtat de gènere (objectiu 5); la inclusió social i la igualtat de drets i oportunitats (objectiu 10); el dret a l'habitatge, als espais inclusius i la qualitat de vida a les ciutats (objectiu 11). D'altra banda, els objectius per al medi ambient, el canvi climàtic i els recursos naturals (objectius 12, 13, 14 i 15) també estan relacionats amb el gaudi dels drets humans.

Finalment, els ODS inclouen un objectiu sobre institucions responsables i inclusives i l'accés a la justícia per a tothom (objectiu 16), el qual es relaciona amb normes i principis importants dels drets humans (inclou metes relacionades amb l'accés a la informació i la protecció de les llibertats fonamentals, la participació en la presa de decisions, i les lleis i polítiques no discriminatòries).

Això és especialment pertinent. Si bé l'Agenda 2030 no és un instrument jurídicament vinculant, les convencions i els pactes internacionals de drets humans sí que ho són, i aquests són uns dels principals marcs que fonamenten l'actuació de la Sindicatura.

L'èxit de l'Agenda 2030 exigeix un sistema de governança multinivell que la vinculi, entre d'altres, amb el govern local, entès com a agent responsable, però alhora estableix la necessitat de generar una xarxa d'aliances per impulsar, implementar i aconseguir les fites mar-

cares. Per tant, la Sindicatura de Greuges de Barcelona, com a institució garant dels drets fonamentals i les llibertats públiques a la ciutat, cobra un paper important, com a instrument que impulsa, mitjançant les seves actuacions i recomanacions, l'acompliment dels objectius marcats per l'Agenda 2030.



Capítol 2

MEMÒRIA D'ACTIVITATS

2.1. Presentació de l'informe anual 2018

El dia 22 de febrer 2019, la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà Planas, va presentar davant del Plenari del Consell Municipal l'informe anual. En aquest informe es recullen el contingut i el balanç de les queixes rebudes durant l'any 2018 i les recomanacions que formula a l'Ajuntament.

La síndica va ressaltar que, malgrat ser un objectiu prioritari de l'acció del Govern municipal, novament l'accés a l'habitatge a la ciutat 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 en bona part dels municipis del voltant. Per aquest motiu, la síndica de Barcelona va tornar a recomanar, 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 mitjançant la planificació i priorització pressupostària.

Un altre tema destacat va ser la manca de transparència en la contractació de serveis del sector funerari, i va fer referència al cobrament de serveis que no corresponien amb allò que s'havia contractat. La síndica també va voler ressaltar que des de la Sindicatura es van comprovar irregularitats en la prestació de serveis funeraris per part de Cementiris de Barcelona, SA, societat amb capital 100 % municipal i pertanyent al conglomerat d'empreses municipals de Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM). La síndica va constatar que les pràctiques en matèria del càlcul de costos, facturació i informació dels serveis de cementiris eren manifestament millorables.

Altres apartats destacats en aquest informe van ser el transport públic col·lectiu, les queixes centrades en el medi ambient, com la contaminació acústica i atmosfèrica, el fenomen dels narcopisos al barri del Raval o la nova tarifació social de les escoles bressol municipals de Barcelona.

Per acabar, la síndica va posar de manifest la lentitud de la resposta municipal, cosa que sovint pot equivaldre a una manca de col·laboració. Les normes de funcionament de la Sindicatura de Greuges aprovades per l'Ajuntament fixen en 15 dies el temps de resposta a les peticions d'informació formulades. La mitjana de temps de resposta per als anys 2017 i 2018 va ser de 98,6 dies.

2.2. Difusió i presència pública

Durant l'any 2019 la síndica va continuar la difusió de la institució amb la presència en els 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: Centre Cultural Santa Eulàlia Vilapicina, Institut Cap Norfeu de Girona, Institut Alexandre Galí de Sant Pere de Ribes, Escola Betània Patmos, Associació Diàlegs de Dona, Associació de Veïns i Veïnes del Carmel i Associació de Veïns i Veïnes de la Sagrada Família.

La síndica va participar en la taula rodona “El dret a la participació”, de la jornada El Dret dels Infants al Desenvolupament de la Personalitat, organitzada per la Fundació Sant Raimon de Penyaforat i l'Institut de Ciències Polítiques i Socials, celebrada el 27 d'octubre a Barcelona. També va participar en el Fòrum d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, celebrat els dies 19, 20 i 21 de març, i va moderar la taula “Respostes a l'emergència: prevenir, aturar, allotjar”.

La síndica forma part, des del mes d'octubre del 2019, del Consell Assessor sobre el Bullying de la Fundació Futbol Club Barcelona. Aquest consell té com a objectiu debatre sobre la situació del bullying a Catalunya, compartir bones pràctiques i impulsar accions d'incidència.

Quant a difusió de la tasca de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, cal destacar que l'any 2019 s'ha produït, per primera vegada, la memòria de l'activitat de la institució durant aquest any. Aquest document, en format tríptic DIN-A4, recull el resum numèric de les queixes segons el districte, la temàtica i l'any, i també funciona com a breu resum de la missió i la visió de la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona. En el disseny d'aquest document s'ha marcat una línia gràfica que també hem instaurat en altres materials *online* i *offline* de la institució.

Finalment, s'ha dut a terme una col·laboració amb el TERMCAT (Centre de Terminologia de Catalunya) per a la impressió d'uns cartells que recullen els drets de la infància d'una forma molt gràfica. Aquests pòsters seran utilitzats en les visites i/o xerrades amb les escoles.

• Visites i entrevistes amb entitats de la ciutat

Durant l'any 2019, 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 i les 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:

Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Federació Catalana de Voluntariat Social, Associació Hèlia, Creu Roja, Plataforma Unitària contra la Violència de Gènere, Fundació d'Oncologia Infantil Enriqueta Villavecchia, Fundació Roure, Grup Àgata - As-

sociació Catalana de Dones Afectades de Càncer de Mama, Fundació Agrupació, Assem Catalunya, Fundació Pere Tarrés, Fundació Lliga Catalana d'Ajuda Oncològica (Barcelona i Girona), ECOM, Institut Català d'Oncologia, FATEC, Associació Benestar i Desenvolupament (ABD), Arrels Fundació, Fundació Trinijove, ASSÍS Centre d'Acollida, Fundació Apip-Acam, COCEMFE Barcelona - Federació Francesc Layret, Associació Catalana d'Integració i Desenvolupament Humà (ACIDH), AACIC Associació de Cardiopaties Congènites, Telèfon de l'Esperança, Associació Dret a Morir Dignament, Projecte dels Noms, Càritas, AFANOC, Associació ASOPAC, Associació ACAD, Gremi de Restauració de Barcelona, Gremi del Motor, Moventia, Associació per a la Promoció del Transport Públic, Catalunya Camina, Amics de la Rambla, Sant Antoni Comerç, Federació d'Associacions de Veïns i Veïnes de Barcelona (FAVB), Centre LGTBI de Barcelona, Casal Transformadors, Associació Club Català de Naturisme, Ateneu El Poblet, Col·legi d'Agents Comercials de Barcelona, Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, Col·legi de Treball Social de Catalunya i el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya.

• 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. Aquest any 2019, arran de les visites als barris, s'han iniciat dues actuacions d'ofici.

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 2019 han estat:

Sarrià, la Prosperitat, el Carmel, Sant Andreu Sud, Sagrada Família, Verdum, el Clot Camp de l'Arpa, la Verneda Alta, Trinitat Vella i Diagonal Mar.

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 i 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 i 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, cosa que li permet 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 2019 va estar present als plenis del Consell Municipal, als plenis del Consell de Ciutat, als plenis del Consell de Turisme, al ple del Pacte per la Mobilitat, a la Comissió de Seguiment de la Problemàtica de les Drogues al Raval i a la XXIV Audiència Pública dels nois i noies.

• Visita de la delegació de Gyeonggi, Corea del Sud

El 26 de març la síndica va rebre, a la seu de la Sindicatura de Barcelona, una delegació de l'Assemblea Provincial de Gyeonggi, Corea del Sud.

La delegació coreana va demanar una entrevista amb la síndica per conèixer el funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, quant a la seva organització i funcions, les matèries que són motiu de queixa per part dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i les recomanacions que es fan a l'Ajuntament sobre bones pràctiques administratives. En la reunió es va fer un intercanvi d'informació sobre el funcionament i les competències de les diverses institucions representades i les diferents temàtiques que són motiu de supervisió o inspecció.

• Síndic de Greuges de Catalunya

Presentació de l'informe *La sindicatura municipal com a ombudsman independent. La situació a Catalunya*

El dia 1 d'abril el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, va comparèixer en comissió parlamentària per presentar l'informe *La sindicatura municipal com a ombudsman independent*, sobre la necessitat de reforçar amb més recursos la independència de les sindicatures locals.

En el marc de l'informe, el síndic va recomanar a l'Administració municipal que doti els síndics locals dels recursos econòmics, humans, legals i logístics necessaris per garantir un millor desenvolupament en les seves tasques.



- L'adjunta de la Síndica de Greuges de Barcelona explica la tasca de la institució a Novi Sad (Sèrbia)

Natàlia Ferré, adjunta de la Síndica de Greuges de Barcelona, va viatjar a la ciutat sèrbia de Novi Sad per assistir a una trobada de defensories locals i regionals. Ferré va explicar als síndics i síndiques del país balcànic quina era la missió, la visió i la forma d'actuar de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

- Sindicatures de greuges municipals

Assemblees del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)

El FòrumSD és una associació sense ànim de lucre formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels ajuntaments de Catalunya. Agrupa un total de 43 sindicatures (38 a Catalunya i 5 convidades de la resta de l'Estat espanyol) que presten servei a més de la meitat de la població del país. Els seus objectius són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar-ne l'extensió i implementació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

La síndica de Barcelona forma part com a vicepresidenta de la Junta Directiva del FòrumSD des de l'any 2018, la qual es reuneix mensualment.

El dia 26 de febrer de 2019 es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet la XXII Assemblea del FòrumSD. En la reunió es va presentar l'informe de gestió de l'any anterior i es va presentar la proposta de treball i el pressupost per a l'any 2019.

El 19 de juny de 2019 el FòrumSD va celebrar a Rubí una Assemblea General Extraordinària en què es va debatre i aprovar la nova proposta de reforma dels estatuts de l'entitat.

Conveni de col·laboració amb la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya

La Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, que agrupa més de 3.000 entitats socials catalanes, i el FòrumSD van signar, el 18 de febrer de 2019, un conveni de col·laboració per reforçar el treball conjunt de les dues institucions per defensar i garantir els drets socials de la ciutadania, des de l'àmbit local.

La presidenta de la Taula del Tercer Sector, Francina Alsina, i el president del Fòrum de Síndics, Lluís Martínez Camps, van signar el conveni que pretén sumar esforços per fer incidència en les polítiques socials públiques i sobretot donar resposta a reptes socials, com l'habitatge (moment d'emergència habitacional i ampliació urgent del parc d'habitatge social); l'aplicació de la Renda garantida de ciutadania, l'eina que permet lluitar contra la pobresa i les desigualtats i que encara no s'ha desplegat totalment; els drets de la infància, el col·lectiu més castigat per la pobresa; la problemàtica dels empadronaments i el model d'atenció comunitària centrada en la persona.

A més, el conveni promou l'intercanvi de coneixement, potencia la realització d'estudis i activitats conjuntes i fomenta la visibilització i sensibilització de la societat, i les administracions públiques, sobre situacions de vulneració de drets. Per coordinar l'acció conjunta, les dues institucions desenvoluparan un pla de treball bianual i crearan una comissió de seguiment.

Jornada L'Impacte de la Renda Garantida en el Món Local

En el marc del Dia Internacional per a l'Eradicació de la Pobresa, la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya i el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya van organitzar conjuntament la jornada L'Impacte de la Renda Garantida en el Món Local. La jornada es va dur a terme el 16 d'octubre de 2019 al Col·legi d'Economistes de Catalunya.

L'acte va comptar amb la participació de persones expertes en la garantia d'ingressos, una taula rodona amb representants del tercer sector i de diversos síndics i síndiques locals, a banda d'experiències d'administracions i entitats locals.

XVIII Taller de formació

El dia 27 de març de 2019 es va celebrar a Igualada el XVIII Taller sobre les noves tecnologies i les sindicatures locals.

El taller va tractar, en una primera part, del nou model d'Administració electrònica i les previsions per a les sindicatures locals. En la segona part, es va debatre sobre l'ús pràctic de les xarxes socials a les sindicatures locals. El responsable de comunicació de la síndica de Barcelona, Pablo Monfort, va fer una exposició sobre les accions de comunicació de la Sindicatura de Barcelona i com els síndics locals poden utilitzar de manera eficaç les xarxes socials.

XIX Taller de formació

El dia 19 de juny de 2019 es va celebrar a Rubí el XIX Taller de formació sobre la Llei de la segona oportunitat. En la jornada es van exposar els aspectes més significatius de la Llei i els aspectes pràctics i operatius des de la perspectiva de les sindicatures locals.

Fira Municipalia 2019

Per tal d'explicar quina relació hi ha entre la mediació administrativa, les sindicatures locals i l'Administració local, la Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i el Fòrum

de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya van celebrar el 23 d'octubre una jornada a Lleida, dins del marc de la Fira Municipalia 2019.

En la jornada, inaugurada per Eduard Rivas, alcalde d'Esparreguera i president de la Comissió Gestora de l'FMC, i Elena Ferre, regidora de l'Ajuntament de Lleida, es va presentar l'informe *Les sindicatures municipals de greuges i la Mediació administrativa*, i es van explicar quins són els seus aspectes formals. Seguidament, es va fer una conferència taula i es van analitzar les potencials i responsabilitats de la mediació administrativa des de l'Administració autonòmica. La jornada va comptar amb la col·laboració de Xavier Bernadí, director general de Dret i Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat i impulsor del programa de mediació contenciosa administrativa. Per finalitzar, va tenir lloc un debat obert entre l'equip i el públic assistent.

XII Jornades de Formació del FòrumSD

El dia 26 de novembre de 2019 es van celebrar a Santa Coloma de Gramenet les XII Jornades de Formació del FòrumSD.

Les jornades van servir per actualitzar la informació i l'estat de situació d'alguns dels temes que més activitat generen a les defensories de proximitat, com són els diferents tractaments amb els quals els ajuntaments afronten el repte de l'empadronament. En aquest sentit, les jornades van servir per presentar una nova monografia editada pel FòrumSD i escrita pel doctor en dret administratiu Juli Ponce amb la col·laboració d'Amaya Orio, llicenciada en dret, titulada *El dret a ser empadronat i la bona Administració*.

A més d'aquest tema, les XII Jornades de Formació del FòrumSD van tractar també temes com l'aplicació dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a les sindicatures de proximitat o el paper dels defensors i defensores locals com a mediadors. D'aquest darrer tema, el FòrumSD ha editat dues monografies: *La mediació administrativa i lo social* i *Les sindicatures municipals de greuges i la mediació administrativa*.

Sessió de treball sobre habitatge i desnonaments

El 12 de desembre de 2019 es va celebrar a la seu de la Sindicatura de Greuges una sessió de treball sobre habitatge i desnonaments en el marc de les sindicatures locals.

En la jornada es va debatre el dret a l'habitatge des de la perspectiva de l'abordatge municipal, de l'atenció en l'emergència habitacional i els desnonaments, tot emmarcat en la normativa internacional de drets humans.

Va comptar amb la participació de María Muñoz de l'Oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides pels Drets Humans; Juli Ponce, catedràtic de la Universitat de Barcelona; Irene Escorihuela, directora de l'Observatori DESC; Joan Tamayo, advocat, de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, i Joana Ricardo, cap dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

- Comissió dels Drets de les Persones amb Discapacitat del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB)

Presentació del monogràfic *Dignitat, igualtat, discapacitat i dret*

El 21 de maig de 2019, un any després de la jornada Dignitat, Igualtat, Discapacitat i Dret, en què van participar nombrosos experts i expertes en la matèria des de diferents punts de vista, la Sindicatura de Greuges de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi d'Advocacia de Barcelona (ICAB) van presentar el monogràfic nascut d'aquell acte.

L'esdeveniment va començar amb la intervenció de la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, que va presentar els i les ponents i va destacar la voluntat de la institució en la defensa dels drets de les persones amb discapacitat. Tot seguit, Marino Villa, exadjunt de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, va dur a terme la ponència "Evolució normativa i dèficit de garanties". Durant el seu discurs, el jurista va remarcar que, tot i que s'està creant nova normativa, aquesta no queda garantida per altres termes, i va manifestar que totes les normes relacionades amb la discapacitat s'han de revisar i s'han d'exigir els drets subjectius davant dels tribunals.

Les ponències van finalitzar amb la intervenció de Xavier Puigdollers, president de la Comissió dels Drets de les Persones amb Discapacitat de l'Il·lustre Col·legi d'Advocacia de Barcelona (ICAB). El representant de l'ICAB va concloure que estem tots i totes implicats en el mateix compromís: aconseguir una societat amb un dret que asseguri la dignitat i la igualtat del col·lectiu de persones amb discapacitat.

L'acte va acabar amb un torn obert de paraula, en què ponents i assistents van generar un espai de debat i coneixement. Entre d'altres, es va tractar el concepte de *discapacitat* segons una perspectiva lingüística, el dret a l'habitatge digne en pisos tutelats, l'acompanyament a les persones amb problemes de salut mental o la importància d'estar present en els mitjans de comunicació.



TÍTOL II

INTERVENCIIONS DE LA SINDICATURA: GREUGES I RECOMANACIONS

1. HABITATGE
2. URBANISME
3. MEDI AMBIENT
4. TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT
5. SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA
6. ACCESSIBILITAT
7. ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ
8. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS
9. ACTIVITATS ECONÒMIQUES
10. LA FUNCIÓ PÚBLICA
11. HISENDA MUNICIPAL
12. SERVEIS SOCIALS
13. CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ
14. SANITAT I SALUT PÚBLICA
15. EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT

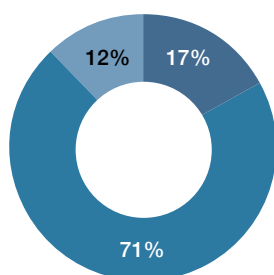
Capítol 1

HABITATGE



1.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 160 queixes relatives a aquest àmbit:



- Règim jurídic general de l'habitatge
- Habitatge de protecció oficial
- Dignitat de l'habitatge i rehabilitació

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Règim jurídic general de l'habitatge	27
Habitatge de protecció oficial	113
Dignitat de l'habitatge i rehabilitació	20

1.2. Introducció

En els darrers anys, estem assistint a una sèrie de canvis amb greus afectacions per a la ciutadania pel que fa al dret a l'habitatge previst en l'article 47 de la Constitució espanyola. La manca d'habitatge disponible a preus assequibles per a la ciutadania que doni resposta a la demanda existent a la nostra ciutat continua sent un dels grans problemes que afronta Barcelona malgrat les polítiques municipals implementades els últims anys.

L'habitatge, tot i que sempre ha estat sotmès a les fluctuacions del mercat i que l'accés a aquest ha comportat històricament un esforç important per a les economies familiars d'una bona part de la societat, constituïa fonamentalment un bé que tenia com a finalitat la cobertura de la necessitat d'un sostre i un espai per poder desenvolupar la vida quotidiana de les persones. Darrerament, però, la mercantilització de l'habitatge està transformant l'habitatge en una inversió (fenomen que, si bé no és nou, sí que ha accelerat la seva tendència de forma vertiginosa), fet que encareix els preus de forma desorbitada i produeix l'efecte de gentrificació, que va iniciar-se als barris més centrals de la ciutat i que ara ja s'estén, de forma inexorable, a tots els districtes de Barcelona. Aquesta dinàmica no es dona únicament a Barcelona, sinó que malauradament afecta totes les grans ciutats i especialment tota l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb un impacte especial en les persones i famílies més vulnerables econòmicament.

Per garantir el dret a l'habitatge, com ja hem dit en nombroses ocasions, no només s'han d'esgotar totes les possibilitats que ofereix l'ordenament jurídic; també es requereixen canvis legislatius que incideixin en la protecció i recuperació de l'ús residencial veïnal dels habitatges, que garanteixin la seguretat i estabilitat de la relació contractual i que limitin l'augment indiscriminat dels preus dels arrendaments urbans.

Durant l'any 2019 s'ha aprovat el Reial decret llei 7/2019, d'1 de març, de mesures urgents en matèria d'habitatge i lloguer, que modifica el termini mínim de durada del contracte de lloguer, que serà de fins a 5 anys. Si l'arrendador és una persona jurídica, el termini mínim s'amplia a 7 anys.

Recentment, el Govern de la Generalitat ha aprovat el Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge (pendent de convalidació pel Parlament de Catalunya en el moment de redacció d'aquest informe). Estableix tota una bateria de mesures encaminades a combatre les situacions d'emergència habitacional i els desnonaments, augmentar el nombre d'habitatges protegits en règim de lloguer i contribuir a la moderació dels preus del lloguer en habitatges privats.

La manca d'habitatge disponible a preus assequibles continua sent un dels grans problemes per a la ciutadania barcelonina

Entre les mesures que estableix aquest Decret destaquen les encaminades a combatre les situacions d'emergència residencial amb l'ampliació de l'obligació d'oferir un lloguer social per a persones que acreditin trobar-se en una situació de vulnerabilitat; un control que sigui millor i més profund dels habitatges buits per afavorir el compliment de la funció social de la propietat i per fomentar la seva ocupació legal; ampliar el dret de tanteig i retracte de l'Administració pública i entitats socials; un aug-

ment de fins al 40 % de la reserva mínima d'habitatge protegit del sostre en sòl urbanitzable delimitat i en sòl urbà no consolidat; modificacions perquè determinats habitatges tinguin la condició de protecció oficial de manera permanent; mesures per incrementar el parc d'allotjaments temporals...

Caldrà conèixer i avaluar l'impacte que tindran aquestes i altres mesures adoptades anteriorment.

Pel que fa a l'accés a l'habitatge a la nostra ciutat, recordem de nou la necessitat que les administracions competents (Ajuntament i Generalitat de Catalunya) dotin adequadament, i d'acord amb les seves competències, els pressupostos destinats a garantir el dret a l'habitatge de la ciutadania.

De moment, l'emergència habitacional a la ciutat continua sent una realitat que acapara gran part dels recursos i esforços destinats a l'habitatge, i també a l'assistència a les persones. La Mesa d'Emergència social per pèrdua d'habitatge, recurs del qual es dota el Consorci de l'Habitatge de Barcelona per tal de poder garantir el dret a l'habitatge a persones que pateixen un desnonament, continua rebent anualment un gran nombre de sol·licituds. Durant l'any 2019 hi ha hagut un total de 486 sol·licituds noves, enfront de les 614 ateses l'any 2018.

Malgrat aquest descens de casos nous, i a causa del progressiu alentiment en l'assignació d'habitatges a través d'aquest circuit per la manca de disponibilitat d'habitatges del Fons de lloguer social, a finals de l'any 2018 hi havia 512 unitats familiars en espera d'un habitatge per part de la Mesa. Actualment hi ha 648 unitats familiars. Per aquest motiu, cada vegada hi ha més persones i famílies que han d'esperar mesos o anys per rebre aquesta assignació, fet que agreuja, al seu torn, la manca d'allotjaments alternatius que han d'oferir els serveis socials, on es disposen tots els requeriments i necessitats per part de la ciutadania i on es mantenen famílies durant mesos en pensions amb costos molt més alts que altres alternatives d'habitatge. Aquesta és una realitat que fa anys que cal corregir, ja que la demanda ha augmentat exponencialment en referència a l'augment dels recursos nous creats.

Aquesta Sindicatura ha reclamat reiteradament la dotació suficient de recursos d'allotjaments temporals i/o d'habitatges d'inclusió social per al col·lectiu de persones d'una gran vulnerabilitat econòmica i social que, sense accés al mercat immobiliari de la ciutat, es veuen abocades a ocupar irregularment, a conèixer en habitatges amb altres famílies o a fer-ho en infrahabitatges amb situacions molt precàries. Aquest any, aquesta Sindicatura ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer millor la realitat de l'habitatge compartit a Barcelona i la seva adequació als estàndards internacionals.

La síndica ha actuat d'ofici amb l'objectiu de conèixer la realitat de l'habitatge compartit a Barcelona i l'adequació als estàndards internacionals

• Bona Administració i el control de la gestió del parc públic d'habitatges

La bona Administració i el control de la gestió del parc públic d'habitatges ha centrat una gran part de les queixes que ha atès aquest any aquesta Sindicatura.

L'any 2018 ja constaven queixes que denunciaven problemes greus de convivència i actuacions incíviques a les finques, i cada vegada més es detectava un augment de problemes de cohesió social en un parc públic d'habitatges. L'Institut Municipal de l'Habitatge i Reha-

Vilà reitera que, davant d'un parc públic que va en augment, és essencial la màxima optimització i la bona gestió d'aquest

bilitació de Barcelona (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 mitjançant actuacions preventives i educatives entre el veïnat, encaminades a la bona conservació del patrimoni públic i a fomentar la convivència cívica de les persones que hi resideixen. Reiterada-

ment, la síndica de greuges ha manifestat que davant d'un parc públic que va en augment és essencial la màxima optimització i la bona gestió d'aquest.

En resposta a aquestes recomanacions, l'IMHAB va informar aquesta Sindicatura que havia començat a treballar en l'elaboració d'un codi de bona Administració i bon veïnatge per tal de millorar la gestió integral dels habitatges públics. Novament, hem de recordar la necessitat d'elaboració d'aquest codi de bona Administració que ajudi a la tasca de gestió del parc públic d'habitatges. Alhora també cal millorar els protocols per detectar determinades situacions, com les ocupacions del parc públic, ja que sovint s'evidencia que l'actuació no és suficientment àgil a l'hora d'iniciar el procediment corresponent, ja sigui la regularització de la situació d'ocupació quan aquesta és procedent i que s'ha de produir amb celeritat perquè la família pugui iniciar el pagament del lloguer de l'habitatge i altres despeses a les quals està obligada, així com iniciar els procediments de desnonament quan no procedeixi la seva regularització. En aquests últims casos, no només afecta el veïnat quan aquestes situacions són altament conflictives, sinó l'interès general, donada la situació d'emergència habitacional que es dona actualment a la ciutat amb les persones en espera d'assignació d'un habitatge d'emergència.

També és imprescindible mantenir amb el veïnat una comunicació fluida en què coneuguin les actuacions que es duen a terme per buscar solucions efectives a determinats problemes que afecten la convivència. Sovint, aquesta manca de coneixement del veïnat es percep com una inactivitat de l'Administració, quan en molts casos no és així, sinó que donada la complexitat de les situacions, les solucions requereixen processos llargs en el temps perquè tinguin resultats visibles.

• Pagament de lloguer social

Un altre dels motius de queixa de persones inquilines del parc públic ha estat relatiu al nou conveni d'ajudes al lloguer que s'aplica a les persones provinents de la Mesa d'Emergències, un cop se'ls ha de renovar el contracte passats dos anys.

La quota que han d'abonar les persones en situació d'emergència social per pèrdua d'habitatge s'estableix d'acord amb els criteris que es recullen a la Instrucció del 14 de novembre de 2016, i al Conveni del 30 de desembre de 2016 entre el gerent de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i la gerent del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB), actualment Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).

En els anteriors acords entre l'Àrea de Serveis Socials i el gestor dels habitatges de la ciutat (Conveni de data 1 de juny de 2010 i el Conveni de data 20 de juliol de 2012), en el

cas dels habitatges per a emergències socials se subvencionava el cost de lloguer de forma que la quantitat a abonar efectivament per la persona adjudicatària no superés:

- El 10 % dels ingressos per a persones amb ingressos fins a 1 vegada l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM) ponderat.
- El 15 % dels ingressos per a persones amb ingressos fins a 1 a 1,5 vegades l'IPREM ponderat.
- El 18 % dels ingressos per a persones amb ingressos fins a 1,5 a 2 vegades l'IPREM ponderat.

Aquest ajut tenia una durada de dos anys inicials però era renovable si s'acreditava, per part de la persona inquilina, que continuava complint els requisits econòmics.

El nou Conveni aplicable des del 30 de desembre de 2016, d'ajuda a tothom que viu en un habitatge destinat a emergències socials, segueix el mateix criteri però limita aquesta ajuda a dos anys, a partir dels quals la persona inquilina passa a pagar:

Fins al 20 % d'ingressos (0,3743 IRSC i 0,9356 IRSC) o al 30 % dels seus ingressos si aquests es troben entre el 0,9356 IRSC i 1,8713 IRSC (indicador de renda de suficiència de Catalunya).

A aquest pagament, s'hi han d'afegir les despeses de manteniment de la finca i també les despeses que el nucli familiar té per als diferents subministraments. Aquesta regularització ha afectat especialment les rendes més baixes. A tall d'exemple, una veïna que té uns ingressos d'aproximadament 600 euros mensuals pagava una quota mensual de 107 euros de lloguer, més la quota de manteniment de l'escala, més despeses de tots els subministraments. Amb els nous criteris ha passat a pagar una quota mensual de 185 euros de lloguer, als quals ha d'afegir totes les altres despeses.

Aquest nou conveni establert per l'IMHAB l'any 2016 vol equiparar el pagament de totes les persones del parc públic d'habitatges, ja que entén que aquestes persones que han entrat a través d'un habitatge d'emergència passats dos anys continuaran residint en aquests habitatges, i per tant s'ha d'aplicar el mateix criteri que per a la resta de persones que hi resideixen, però aquesta equiparació s'ha fet a l'alça. No hem d'oblidar que ens trobem amb un col·lectiu que es troba en risc d'exclusió residencial per la seva vulnerabilitat econòmica (els seus ingressos són inferiors a 2 vegades l'IRSC, persones soles i inferiors a 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència) i que abonar el 20 % o el 30 %, a més de les despeses de manteniment i de les despeses de subministraments, pot comportar un esforç econòmic excessiu que no permeti assumir altres despeses diàries, i més en llars on hi ha menors d'edat i/o persones amb discapacitat.

En aquest sentit, cal recordar que la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, proposa (encara que només és d'aplicació a les situacions que en aquesta Llei es recullen per evitar els desnonaments a l'article 5.7) que perquè pugui ser considerat un lloguer social, ha de complir els requisits següents:

Ha de fixar rendes que garanteixin que l'esforç pel pagament del lloguer no superi el 10 % dels ingressos ponderats de la unitat familiar, si estan per sota del 0,89 de l'indicador de renda de suficiència (IRSC), o el 12 % dels ingressos ponderats de la unitat familiar, si estan per sota del 0,95 de l'IRSC, o el 18 % dels ingressos ponderats de la unitat familiar, si són iguals o superiors al 0,95 de l'IRSC.

La defensora ha recomanat a l'Àrea de Drets Socials que revisi els criteris de subvenció dels lloguers d'habitatges del Fons de lloguer social.

Per tot això, s'ha recomanat a l'Àrea de Drets Socials que revisi els criteris de subvenció dels lloguers d'habitatges del Fons de lloguer social d'habitatges públics, especialment per a aquelles rendes que es troben per sota de l'IPREM o el seu equivalent de l'IRSC.

• Redacció de les bases reguladores i convocatòries d'ajuts a la rehabilitació

És conegut que en matèria de rehabilitació l'Ajuntament ha fet i està fent un èmfasi especial en el manteniment i rehabilitació del parc d'habitatges de la ciutat per tal de millorar la qualitat de vida de la ciutadania. Moltes persones i comunitats de propietaris s'han beneficiat al llarg dels anys d'aquests ajuts que han permès la rehabilitació d'elements comuns i particulars, i la millora en l'accessibilitat.

Arran d'una queixa d'una comunitat de propietaris en la tramitació d'un ajut per a la instal·lació d'un ascensor en una finca, aquesta Sindicatura va detectar que la redacció de la convocatòria general d'ajudes per a la rehabilitació d'edificis per a ús residencial i d'habitatges a la ciutat de Barcelona de l'any 2017 era poc clara i confusa per saber en quin moment es genera el dret a tenir l'ajut.

Aquesta convocatòria i les Bases Reguladores d'ajuts a la Rehabilitació específiques per a la ciutat de Barcelona, aprovades per la Junta General del Consorci de l'Habitatge de Barcelona en data 17 de desembre de 2009, són de difícil comprensió per a la ciutadania. Les normes han de ser entenedores per a les persones destinatàries, com a concreció del principi de seguretat jurídica que recull l'article 9.3 de la Constitució espanyola. El legislador ha de perseguir la claredat i no la confusió normativa, per tal que la ciutadania sàpiga a què aténir-se davant d'aquesta i evitar situacions objectivament confuses.

En aquesta línia, la redacció de la convocatòria general d'ajudes per a la rehabilitació d'edificis per a ús residencial i d'habitatges a la ciutat de Barcelona és millorable. Igualment, s'ha recomanat al Consorci de l'Habitatge de Barcelona que en properes convocatòries es millori la redacció i, si escau, actualitzi les bases reguladores que les regeixen, per tal que, en concreció del principi de seguretat jurídica, aquestes normes siguin clares, comprensibles i de fàcil interpretació per les persones destinatàries.

L'actuació municipal en matèria de foment de la conservació, la rehabilitació i la gran rehabilitació del patrimoni immobiliari residencial té una transcendència especial quan va dirigida a col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables per garantir-los el dret a un habitatge digne i adequat. Donades les queixes ciutadanes sobre el retard en la gestió de l'ajut del Programa de la convocatòria d'atorgament d'ajuts del programa d'arranjament d'habitatges per a persones en situació de vulnerabilitat a la ciutat de Barcelona de l'any 2017 (concretament, persones que van presentar les sol·licituds i que a hores d'ara, transcorreguts gairebé tres anys, desconeixen si es tramitarà la seva sol·licitud i si es farà l'arranjament de l'habitatge), la síndica de greuges ha obert una actuació d'ofici on s'interessa per conèixer l'eficàcia i eficiència del programa d'arranjament d'habitatges per a persones en situació de vulnerabilitat de Barcelona.

1.3. 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.
- Reforçar les polítiques encaminades a augmentar el fons de lloguer social d'habitatges públics que atén l'emergència habitacional.
- Optimitzar en temps i ocupació la gestió del parc públic d'habitatges per tal de garantir-ne la plena i adequada ocupació.
- Reforçar les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.

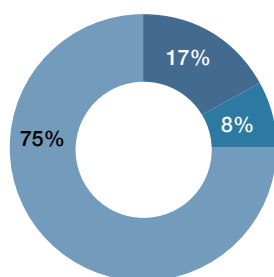
Capítol 2

URBANISME



2.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 89 queixes relatives a aquest àmbit:



- Planejament i gestió urbanística
- Infraestructures i obra pública
- Llicències d'obres i disciplina urbanística

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Planejament i gestió urbanística	15
Infraestructures i obra pública	7
Llicències d'obres i disciplina urbanística	67

2.2. Introducció

Novament, el nombre de queixes més elevat que ha atès aquest any la Sindicatura en matèria d'urbanisme fa referència al malestar de la ciutadania amb la tramitació dels expedients dels procediments de protecció de la legalitat urbanística per part dels districtes.

Malauradament, tot i el reforç que hi ha hagut en les plantilles dels districtes en els últims anys, les queixes ateses per aquesta Sindicatura han evidenciat que ha estat insuficient per constatar una millora en la tramitació en temps i forma d'aquests expedients.

No hem d'oblidar que la protecció de la legalitat urbanística és d'exercici preceptiu per part de les administracions públiques competents, fet que reiteradament aquesta Sindicatura ha de recordar. La no-tramitació en temps, forma i de manera adequada dels procediments de protecció, iniciats per determinar si s'ha vulnerat la normativa urbanística i restaurar la realitat física ordenada, comporta que pugui entrar en joc la prescripció de les accions per a la restauració de les possibles infraccions i la caducitat dels procediments.

L'article 41 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat recull la bona Administració com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques. En matèria de bona Administració i bon govern, és bàsic el respecte al procediment en l'Administració pública, ja que és garantia dels drets de la ciutadania, de la defensa de l'interès general i, per tant, d'interdicció de l'actuació arbitrària.

Així mateix, la ciutadania té dret a uns serveis públics que responguin al principi d'eficàcia que estableix l'article 103 de la Constitució espanyola, i d'acord amb el principi de celeritat, recollit en l'article 71 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú. És necessària una actuació ferma i decidida de l'Administració en el respecte a la legalitat urbanística, cosa que a vegades no es correspon amb la tramitació dels expedients que es revisen des d'aquesta institució.

D'altra banda, és reconegut en matèria d'urbanisme l'exercici de l'acció pública a qualsevol ciutadà o ciutadana, així com el dret d'accés a la informació pública que recull la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Però sovint aquest dret es veu dificultat quan la ciutadania no rep una resposta àgil a les seves sol·licituds d'informació sobre permisos d'obres, expedients de protecció de la legalitat urbanística... El retard en l'accés a la informació a la qual clarament tenen dret no només conculca el principi de transparència i d'informació, sinó que crea reticències innecessàries sobre la gestió pública en una matèria en què la ciutadania cada vegada és més conscient de la seva participació activa i dels drets que l'emparen.

El volum de queixes més elevat fa referència al malestar de la ciutadania amb la tramitació dels expedients dels procediments de protecció de la legalitat urbanística

• Caducitat dels expedients de protecció de la legalitat urbanística

En expedients revistats per aquesta Sindicatura, es comproven situacions paradoxals, com, per exemple, que després que una ciutadana hagués denunciat una vulneració de la legalitat urbanística i l'Administració hagués incoat un expedient, la caducitat del procediment

Respecte dels expedients de protecció de la legalitat urbanística, la síndica ha copsat pràctiques que no corresponen a una bona Administració

no es declara fins a 16 mesos més tard (malgrat que, d'acord amb l'article 115 del Reglament de protecció de la legalitat urbanística, el termini per resoldre i notificar és de 6 mesos). A més a més, posteriorment no es fa cap actuació per comprovar si calia iniciar un procediment nou de manera immediata, i és la ciutadana afectada qui, un cop comprovat que l'expedient ha estat tancat per caducitat, posa novament i per segon cop

en coneixement de l'Administració que la vulneració continua; a més, i després de l'experiència viscuda, pràcticament es veu obligada a supervisar si l'Administració es troba impulsant adequadament el procediment, i a sol·licitar periòdicament informació i còpies de l'expedient. Cal recordar l'obligació de l'Administració que, d'acord amb l'article 199 del Decret 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme, totes les accions o les omissions que presumptament comportin vulneració de les determinacions contingudes en aquesta Llei, en el planejament urbanístic o en les ordenances urbanístiques municipals, subjectes a sanció de conformitat amb el que estableixen aquesta Llei i el reglament que la desplegui, han de donar lloc a les actuacions administratives necessàries per aclarir els fets i, subsegüentment, o bé directament, si no es requereix informació prèvia, a la incoació d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística.

En altres expedients revisats, tot i el temps transcorregut no consta que s'hagi declarat la caducitat. Els procediments iniciats no s'han resolt, fet que ha comportat, al cap d'uns anys, la prescripció per reclamar la restauració de la vulneració de la legalitat urbanística i de la corresponent infracció. Aquesta situació es veu agreujada pel fet que a les persones promotores de les denúncies, tot i haver realitzat peticions d'informació sobre l'estat de l'expedient, no se'ls ha donat informació i, per tant, no han tingut coneixement que aquest havia caducat.

És evident que aquestes pràctiques no corresponen a una bona Administració. En aquest sentit, hem d'afegir que no només han de tenir l'accés a la informació que garanteix la Llei de les Corts Generals 19/2013, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la Llei del Parlament de Catalunya 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern, sinó que, quan sol·liciten ser part interessada en el procediment, han de tenir un pronunciament exprés de l'òrgan competent sobre la seva admissió, d'acord amb l'article 4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 12 del Decret Legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme. Fins ara només se'ls reconeix el dret a accedir a tenir còpies i a acceptar i incorporar a l'expedient els documents que vulguin aportar, ja que, com va informar fa anys l'Ajuntament, el programa AUTORITAS, que s'utilitza per tramitar els expedients de protecció de la legalitat, no permet tenir altres persones interessades que no siguin les denunciades.

D'altra banda, sovint aquesta Sindicatura detecta una manca de coordinació i col·laboració entre diferents serveis i/o recursos de què disposa el mateix Ajuntament, com pot ser una bona coordinació amb els serveis d'habitatge quan es detecten situacions d'infrahabitatges; així com que no es potenciï, en els expedients de conservació de finques que tenen dificultats per donar compliment a les ordres, la utilització d'altres eines, com el servei

de suport a comunitats de veïns i veïnes de Barcelona, que poden oferir assessorament als veïns i veïnes per facilitar solucions en finques que, per les característiques de les persones propietàries, tenen dificultats per organitzar-se i per arribar a acords entre el veïnat.

• Comunicats diferits d'obres suspesos durant mesos

Una altra de les queixes recurrents que s'han atès l'últim any fa referència al retard en la tramitació dels permisos d'obres.

Especialment preocupant és el retard en la tramitació dels comunicats diferits que requereixen un informe de Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic. Aquest informe és necessari d'acord amb l'article 32 de l'Ordenança Reguladora dels Procediments d'Intervenció Municipal en les Obres (ORPIMO) i amb l'article 31 de les Normes urbanístiques de la modificació del Pla Especial del Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic de la Ciutat De Barcelona, en què es recull que els projectes, quan així estigui expressament mencionat, estaran sotmesos a informe dels serveis municipals competents en matèria de patrimoni historicoartístic.

Aquest informe s'ha d'emetre en el termini de 30 dies, d'acord amb el que estableix l'ORPIMO, i el termini se suspèn 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. Aquest termini de suspensió no pot excedir en cap cas els 3 mesos, tot i que el temps estimat que es comunica al ciutadà o ciutadana és d'un mes. En el cas de no rebre's l'informe en el termini indicat, el procediment hauria de prosseguir.

En els casos revisats per aquesta Sindicatura, els terminis s'han excedit àmpliament, ja que quan s'aixeca la suspensió i es reprèn el termini poden haver passat més de 6 o 10 mesos, fet que supera àmpliament el temps que estableix la normativa per a la suspensió dels procediments i també per tramitar els comunicats diferits d'obres. Aquesta situació va en contra de la naturalesa prevista pels comunicats d'obres, en què precisament el que es vol és agilitzar els seus efectes sense dependre d'un acte administratiu.

• Llicències d'obres en “stand by”

Pel que fa a la llicència d'obres majors, el temps de resoldre sovint està molt per sobre del que està previst en la normativa, i fins i tot de vegades es troba fora de qualsevol termini raonable i no respon al principi de bona Administració, ja que no respecta el dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins del termini legalment establert.

Així ha estat en el cas d'una comunitat de propietaris que va presentar una sol·licitud d'obres per a la instal·lació d'un ascensor exterior a la seva finca a l'empara del Pla de Millora Urbana (PMU) per a la regulació de la instal·lació d'ascensors exteriors als edificis d'habitatges, aprovat definitivament en data 27 de març de

En els casos revisats per aquesta Sindicatura, els terminis s'han excedit àmpliament, ja que quan s'aixeca la suspensió i es reprèn el termini poden haver passat més de 6 o 10 mesos

Pel que fa a la llicència d'obres majors, el temps de resoldre sovint està molt per sobre del que està previst en la normativa, i fins i tot de vegades es troba fora de qualsevol termini raonable

2015. En aplicació del que estableix l'article 23.2 de l'ORPIMO, es notifica l'advertiment de denegació, amb tràmit d'audiència de 15 dies, on es recull que, entre altres deficiències en la tipologia aplicable, l'ascensor que es proposa no s'ajusta a les mides previstes al Pla i, per tant, caldrà ajustar-se a allò que diu el PMU o justificar-ho acuradament.

El veïnat presenta en termini les al·legacions i les esmenes de les deficiències de l'ascensor. Es justifiquen les mides de l'ampliació perquè la tipologia que s'aplicava a la finca segons el PMU és una solució genèrica, que no té en compte el plànol ni la configuració d'aquesta finca en concret. Adaptar-la als requeriments exactes de les mides de l'ascensor previstes en el PMU suposaria modificar els tancaments de la façana de la sala menjador-estar i de la cuina, fet que implicaria el consegüent augment de volumetria d'obres.

Posteriorment a la presentació d'al·legacions, i un cop detectades discordances entre el projecte tècnic presentat i el que s'estableix en el PMU, que limitava excessivament sense tenir en compte la realitat de totes les finques a les quals anava destinada, l'expedient va quedar formalment parat, fet que a la pràctica ha comportat que romangués més de 20 mesos sense resoldre's, temps excessiu i injustificat perquè un expedient es trobi aturat. La síndica recorda que l'obligació de resoldre respon al principi d'eficàcia de l'actuació de l'Administració pública. En el cas concret, la demora injustificada en la tramitació d'un acte reglat ha creat una expectativa de dret en la comunitat de propietaris, que esperava que després de tants mesos sense pronunciament de l'Administració finalment aquesta resolgués de manera positiva a la seva sol·licitud de llicència per a la instal·lació de l'ascensor.

És un fet constatat 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. Però també és evident que precisament per la sensibilitat vers el tema, durant tot aquest temps s'hauria pogut tramitar la modificació del Pla de Millora Urbana (PMU) per a la regulació de la instal·lació d'ascensors exteriors als edificis d'habitatge als barris amb la finalitat de possibilitar la instal·lació de l'ascensor en aquelles finques, com la del cas exposat, que per la seva particularitat no han estat correctament incloses en el PMU. Especialment, quan aquest fet era l'impediment per concedir la llicència, cosa que, d'altra banda, i seguint el cas concret, hauria hagut d'estar resolta en un sentit o un altre fa molts mesos.

Aquesta línia de millora de l'accessibilitat ha estat reforçada amb la inclusió, arran de l'aprovació del Decret llei 16/2019, de 26 de novembre, de mesures urgents per a l'emergència climàtica i l'impuls a les energies renovables, d'un nou article 9 bis del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme. Aquest article permet, sense que sigui necessària la modificació del planejament urbanístic, la tramitació de projectes d'obres per a la rehabilitació d'edificacions preexistents, per ocupar, mentre subsisteixi l'edificació, sòls reservats a sistemes urbanístics o terrenys privats no edificables que siguin indispensables per instal·lar-hi ascensors o altres elements relacionats amb l'accessibilitat de les persones, o per reduir, com a mínim el 30 %, la demanda

energètica anual, destinada a la calefacció o la refrigeració de l'edifici, d'acord amb el que estableix la legislació en matèria del sòl, sempre que sigui inviable tècnicament o econòmicament qualsevol altra solució i no es perjudiqui sensiblement la funcionalitat del sistema urbanístic afectat o les condicions de ventilació, aïllament i vistes de les edificacions veïnes.

• Escales mecàniques sense funcionar

En l'informe anual de l'any 2018 anunciàvem la tramitació d'una actuació d'ofici per analitzar les freqüents avaries i suspensions del servei que estaven afectant el sistema municipal d'aparells per facilitar els desplaçaments, com són les escales mecàniques i els ascensors verticals i en pla inclinat.

De les reclamacions presentades pel veïnat i de les manifestacions recollides per la síndica de greuges en les seves visites als barris de la ciutat, es va comprovar que aquestes instal·lacions estaven patint avaries freqüents i de llarga durada, fet que alterava la qualitat de vida del veïnat. La contaminació acústica que provocava alguna d'aquestes instal·lacions també era motiu de queixa, així com l'aturada de les escales per reparació.

I dèiem:

“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.”

A petició de la síndica de greuges, el Departament d'Espai Urbà de la Direcció d'Infraestructures i Espai Urbà va lliurar a la síndica de greuges un informe complet sobre la situació en què es troben aquests equipaments mecànics en data de juny de 2019.

L'informe destaca que la ciutat disposa de 131 instal·lacions mecàniques, de les quals 85 corresponen a escales mecàniques i 46 a ascensors, entre els verticals i els inclinats, la qual cosa significa un increment del 15 % respecte de l'any 2015. L'informe inclou un detall individualitzat de l'estat de manteniment i incidències de cadascun dels 131 equips.

L'Ajuntament lamenta les molèsties que han hagut de suportar els veïns i veïnes i atribueix el problema “al defectuós manteniment realitzat per l'empresa adjudicatària” d'aquest servei. Igualment deixa constància de l'existència d'actes vandàlics i incívics que afecten les condicions de prestació del servei d'aquestes instal·lacions.

L'informe afegeix que en el mes de maig de 2018 es va adjudicar un nou contracte de manteniment que va entrar en vigor el 13 de juliol de 2018. El nou contracte estableix una millor resposta a les persones usuàries, major control de la gestió dels equips, avaluació del servei més transparent, clàusules socials i criteris de contractació pública sostenible.

De l'informe municipal pot deduir-se una manca d'eficàcia, per part dels serveis municipals, en el seguiment i control de les empreses contractades per realitzar els treballs de manteniment i repa-

El problema de les escales mecàniques sense funcionar ha provocat que moltes persones no hagin pogut sortir del seu domicili

**S'estan tramitant dues
queixes per aquest
tema: les escales
mecàniques de la
Baixada de la Glòria i
les escales mecàniques
d'accés al MNAC**

ració dels equips. Així sembla, quan en la resposta municipal s'emfatitza que en el nou contracte de manteniment, ara ja en vigor, s'ha establert *un major control de la gestió dels equips i paràmetres d'avaluació del servei més transparents i equilibrats*.

Els perjudicis ocasionats davant de reiterades avaries i la durada excessiva en la reparació provoquen limitacions en el dret a la mobilitat de les persones més vulnerables i, per tant, a gaudir del seu entorn i a

proveir-se dels serveis i béns més bàsics, com la compra diària i l'assistència sanitària no urgent.

La síndica de greuges va recordar que l'article 8 de la Llei 13/2014, el 30 de novembre, d'accessibilitat, estableix que els espais públics urbans existents s'han d'anar adaptant segons les determinacions del Pla Municipal d'Accessibilitat elaborat per l'ens local, i en tots els casos les intervencions que s'hi facin han de complir els ajustos raonables i els terminis establerts per la llei.

L'article 37.1 del mateix text legal estableix que les administracions han de mantenir en correcte estat els elements que garanteixen l'accessibilitat, d'acord amb la normativa, i han de disposar d'un pla de manteniment de l'accessibilitat.

La síndica de greuges va recomanar a l'Ajuntament que es duguessin a terme totes les actuacions de control i prevenció que fossin necessàries per assegurar, en la mesura del possible, el correcte funcionament dels equips per facilitar els desplaçaments i la seva àgil reparació quan calgués.

Finalitzada l'esmentada actuació d'ofici la síndica de greuges ha continuat rebent reclamacions per funcionaments deficients o avaries de llarga durada d'escales mecàniques, algunes de les quals encara es troben en tramitació a hores d'ara.

En el moment de la redacció d'aquest informe anual, es tramiten queixes pel mal funcionament de les escales mecàniques de la baixada de la Glòria al barri de la Salut i les escales mecàniques d'accés al Museu d'Art de Catalunya. Aquesta darrera queixa ha estat presentada per treballadors i treballadores del Museu que han d'utilitzar-les diàriament. Informen que quatre trams d'escales han estat més de 105 dies avariats, cosa que ha afectat tant els treballadors i treballadores del recinte, com les persones visitants del Museu que no disposen de transport alternatiu.

• Obres a la Sagrera

L'any 2019, arran del Programa de Visites als Barris, es va poder comprovar in situ l'impacte en l'entorn urbà de la paralització de l'execució de les obres de la nova estació ferroviària de la Sagrera i copsar com la situació afecta el veïnat, entre altres aspectes, en allò relatiu al manteniment, l'ús i la higiene de l'espai públic i el mobiliari urbà a les zones adjacents a les obres. En conseqüència, la Sindicatura ha iniciat una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer l'impacte de la situació de provisionalitat de les obres de la Sagrera en la qualitat de vida dels veïns i veïnes dels barris afectats.

2.3. Recomanacions destacades

- Tramitar els expedients de protecció de la legalitat urbanística d'una manera eficaç i eficient per tal d'evitar que es consoliden les vulneracions de l'ordenament jurídic.
- Tramitar els procediments d'intervenció d'obres d'acord amb els procediments establerts i dins dels terminis que a aquest efecte s'estableixin.
- Donar compliment a la normativa d'accés a la informació pública en els terminis i procediment establerts en la Llei del Parlament de Catalunya 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

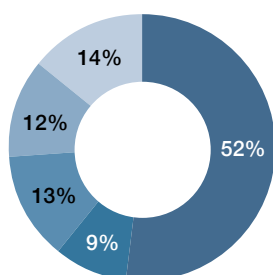
Capítol 3

MEDI AMBIENT



3.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 191 queixes relatives a aquest àmbit:



- Contaminació acústica
- Contaminació atmosfèrica, lumínica i d'altres
- Neteja, reg i recollida de brossa
- Parcs i jardins, platges, arbrat i aigües
- Animal de companyia, lliures o abandonats

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Contaminació acústica	100
Contaminació atmosfèrica, lumínica i d'altres	18
Neteja, reg i recollida de brossa	25
Parcs i jardins, platges, arbrat i aigües	22
Animals de companyia, lliures o abandonats	26

3.2. Introducció

En el marc d'una societat progressivament més exigent amb la qualitat de l'entorn i entenent el medi ambient com la suma de tot allò que ens envolta, i que afecta i condiciona les circumstàncies de vida de la ciutadania en el seu conjunt, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix en l'article XVIII que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental, i que les autoritats municipals adoptin, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació, d'estalvi d'energia, de gestió, de reciclatge, i de reutilització i recuperació dels residus, i que ampliïn i protegeixin els espais verds a la ciutat.

Actualment no té gaire sentit fer referència a la qualitat ambiental quan la crisi climàtica és una obvietat, ja que l'afectació ambiental ha arribat a uns nivells (segons estudis científics publicats) que ha obligat, a nivell mundial, a parlar d'emergència extrema, i la societat s'ha unit per reclamar una actuació de manera urgent en tots els àmbits, davant dels dramàtics efectes del canvi climàtic i els canvis permanents que l'escalfament global està provocant, amb conseqüències que poden arribar a ser irreversibles.

El 25 de setembre de 2015 fou aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, com a crida universal per posar fi a la pobresa, protegir el planeta i garantir que totes les persones gaudeixin de pau i prosperitat l'any 2030. Aquesta agenda integral, multidimensional i d'aplicació universal, es desplega mitjançant un sistema de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), a través dels quals es proposa abordar els grans reptes globals, i l'ODS 13 és el de posar fre al canvi climàtic i els seus efectes amb l'adopció d'accions col·lectives urgents.

L'Agenda 2030 interpel·la a tothom i el seu èxit exigeix un sistema de governança multinivell eficaç des de l'esfera internacional, nacional, regional i local, en què en cada nivell el govern responsable s'ha de comprometre, mitjançant consensos, aliances i col·laboracions amb altres actors (tant del món empresarial com acadèmic, i de la societat civil) a impulsar, implementar i aconseguir les fites marcades.

Davant de la necessitat d'acordar un full de ruta que permeti afrontar les polítiques de mitigació i d'adaptació al canvi climàtic, amb compromisos no només del Govern sinó de tots els agents implicats, la Generalitat de Catalunya va aprovar, el mes de setembre de 2019, una mesura per fer front a l'emergència climàtica.

L'any 2020 es decreta l'emergència climàtica a Barcelona amb una sèrie de mesures concretes per desenvolupar i fer front de manera efectiva a l'emergència climàtica. Mesures aquestes sorgides de la Taula que es va constituir el juliol de 2019 com un grup de treball del Consell de Sostenibilitat, d'acord amb el Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament, i en què van participar, presencialment i en línia, persones expertes, entitats i veïns i veïnes de la ciutat.

Aquesta Sindicatura ha fet el seguiment de les sessions de treball de la Taula per l'Emergència Climàtica i considera que cal fermesa en la lluita contra el canvi climàtic, si no, difícilment s'aconseguiran els reptes plantejats.

L'any 2020 es decreta l'emergència climàtica a Barcelona amb una sèrie de mesures concretes per desenvolupar i fer-hi front

La síndica ha iniciat una actuació d'ofici per dur a terme el seguiment del procés d'implementació de la zona de baixes emissions

En l'informe de l'any 2017 ja s'advertia que les mesures endegades pel consistori per lluitar contra la contaminació atmosfèrica eren insuficients i que, amb tots els plans i projectes que s'estaven executant, no s'observaven millores en els resultats de les avaluacions dels indicadors de contaminació que determinen la superació dels límits establerts per la Unió Europea. També s'insistia en la necessitat d'a-

doptar mesures de conscienciació ciutadana per poder mitigar les greus afectacions a la salut que suposa la contaminació ambiental.

Aquest any 2019 es torna a recomanar als i les responsables municipals, per sobre de tot, que protegeixin la salut de la ciutadania envers els efectes negatius del canvi climàtic. D'acord amb aquest marc, entre altres intervencions, s'ha iniciat una actuació d'ofici per valorar l'impacte mediambiental que suposa l'ús d'envasos de plàstic d'un sol ús i el malbarament d'aigua en les nombroses curses esportives que es duen a terme a la ciutat.

D'altra banda, la Sindicatura, conscient que s'ha treballat en la posada en marxa de l'anomenada ZBE (*zona de baixes emissions*), ha iniciat una actuació d'ofici sobre el procés d'implementació i l'impacte de les restriccions circulatòries a la ciutat de Barcelona (ZBE), que es tracta amb més detall en l'apartat de mobilitat del present informe.

A continuació s'exposen alguns exemples d'altres casos treballats sobre les matèries d'aquest capítol.

• L'oportunitat de la mediació en conflictes de convivència

Sovint es repeteixen les queixes derivades de la contaminació acústica que pateix la ciutadania i que són degudes principalment al comportament de les persones, com són les generades per la clientela dels locals d'oci nocturn, el públic assistent a les diferents activitats extraordinàries que s'autoritzen a la ciutat o les persones usuàries de les places, les instal·lacions esportives o els patis de col·legis en horari extraescolar, i més recentment, les generades pels lladrucs dels gossos a les àrees d'esbarjo de què disposen a la ciutat, i que també són responsabilitat de les persones que els tenen a càrrec seu. També cal mencionar, com a recurrents, aquelles que són més objectivables, com poden ser les procedents d'aparells de climatització, tant d'origen domèstic com comercial, i les que produeixen els serveis públics que s'encarreguen de la neteja dels carrers i la recollida d'escombraries.

D'altra banda, cada cop es reben més casos en referència a les molèsties generades per la mateixa convivència entre les persones en el si de les comunitats a les quals pertanyen, com poden ser les causades pels treballadors i treballadores d'un establiment de pública concurrència en dur a terme la seva feina, així com les derivades de les mateixes relacions de veïnatge en una mateixa finca.

El Tribunal Europeu de Drets Humans s'ha pronunciat reiteradament (entre d'altres, per la Sentència d'1 de juliol de 2008, *Borysiewicz contra Polònia*) en el sentit que *determinats danys ambientals, encara que no posin en perill la salut de les persones, poden atemptar contra el seu dret al respecte a la vida privada i familiar, i privar-les del gaudiment del seu domicili a través d'ingerències o vulneracions immaterials, com les derivades del soroll*.

Per tant, tot i que aparentment semblaria que ens situem en l'esfera privada, la jurisprudència del Tribunal Constitucional (en les sentències 25/2004, de 26 de febrer, i 150/2011, de 29 de setembre, entre d'altres) seguint la lògica del Tribunal Europeu ha determinat que actualment, si concorren determinades circumstàncies, la contaminació acústica pot ser entesa com una vulneració de drets fonamentals, com són el dret a la integritat (art. 15 CE) o el dret a la intimitat personal i familiar en l'àmbit domiciliari (art. 18 CE), per la qual cosa els poders públics tenen unes obligacions positives encaminades a garantir la tutela dels drets afectats.

D'altra banda, si posem l'atenció en els principis que inspiren la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada per l'Ajuntament de Barcelona en data 21 de juliol de 2000, observem que, per aconseguir la felicitat privada de totes i cadascuna de les persones que són a la ciutat, s'assumeix el compromís de cercar mecanismes efectius per garantir la qualitat de vida, la tranquil·litat i, en conseqüència, el dret al descans.

Certament, el descans és un dret que pertany a cadascuna de les persones, per tant implica una certa reciprocitat, en el sentit que cada persona ha de garantir-lo a les altres. En termes de convivència cal, doncs, fomentar fórmules que permetin gestionar els conflictes que se'n deriven. En aquest sentit, l'esmentada Carta Europea estableix, en l'article XXV.2, el compromís de les ciutats per fomentar i implementar mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes, com la mediació. En aquesta línia, i amb la finalitat d'evitar possibles judicialitzacions dels conflictes d'aquest tipus, l'article 31.2 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, de desembre de 2010, disposa que l'Ajuntament ha de facilitar solucions als conflictes per immissions entre particulars mitjançant l'assessorament i la mediació. La mateixa Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, concep la mediació com un mecanisme que permet, entre d'altres, resoldre o gestionar conflictes relacionals i les diferències greus en l'àmbit de la convivència ciutadana o social, alhora que fomenta el diàleg i evita la iniciació de litigis.

Respecte de les problemàtiques derivades del soroll, aquesta Sindicatura ha recomanat al consistori, en diferents ocasions, que actuï de forma proactiva proposant la mediació entre les parts afectades, per entendre que, més enllà de la possible ponderació entre drets vulnerats i/o infracció administrativa, existeix un conflicte de convivència que cal abordar. S'entén que l'obligació de l'Administració és garantir i tutelar drets, però també implica potenciar mecanismes de gestió positiva de la convivència i oferir fórmules que fomentin el diàleg i la corresponsabilització, mitjançant la participació activa de la ciutadania, i que permetin resoldre o, si més no, evitar la cronificació o escalada de la situació.

Com a exemple tractat, ens centrarem en la queixa d'una persona per les molèsties de soroll i olors provocats pel funcionament d'una activitat de restauració que es realitza als baixos de la seva finca. Es constata que fa més de set anys que està patint les mateixes molèsties de soroll i d'olors. Durant tot aquest temps, el consistori ha tramitat diferents expedients en referència a les molèsties que genera el funcionament de l'activitat, però no s'ha aconseguit encara erradicar les molèsties. Quan no és el compressor, és el dispensador de cervesa, el rentaplats, la música o les veus de la clientela de l'establiment... Així mateix la persona promotora de la queixa indica que normalment l'activitat es duu a terme amb

En termes de convivència, cal fomentar fórmules que permetin gestionar els conflictes que se'n deriven, com pot ser la mediació

la porta de la cuina, que dona a un celobert, oberta i que per molts canvis que es facin al local difícilment cessaran les molèsties, ja que tant els sorolls com les olors pugen per aquest pati interior. És el fet, no menys important i de difícil comprovació per part dels serveis municipals, de mantenir la porta oberta de la cuina mentre es realitza l'activitat, per la qual cosa, més enllà del compliment normatiu pel qual ha de vetllar l'Administració pública, des d'aquesta Sindicatura es recomana valorar la conveniència de proposar l'inici d'un procés de mediació. Tot i ser conscients que, d'acord amb allò que disposa la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, atenent el seu caràcter voluntari pot no prosperar ja que són les persones implicades les que determinen finalment el resultat.

La mediació, doncs, tot i les seves limitacions, es presenta com una via que permet trobar solucions més àgils i eficaces, alhora que fomenta la convivència positiva, però en cap cas, tot i l'oportunitat de solució que pot oferir a les parts implicades, no eximeix l'Administració del seu deure d'actuació davant de les manifestes vulneracions de drets.

• Control efectiu de les situacions susceptibles d'infracció

Un altre tipus de queixa constantment presentada en aquesta institució és derivada de les molèsties per contaminació acústica i atmosfèrica provinents del trànsit en alguns carrers del centre de la ciutat, i també per l'estacionament de les motocicletes a les voreres, cosa que, de fet, fa que s'incrementi el grau de contaminació i de molèsties. La síndica considera que el consistori, com que és conscient del greu problema que representa per a la salut de les persones els alts nivells de contaminació atmosfèrica i acústica que hi ha actualment a la ciutat –així ho va exposar en el moment en què es va constituir la Taula per l'Emergència Climàtica el mes de juliol passat–, i que en gran part són generats per l'elevat nombre de vehicles de motor que hi circulen, hauria de dedicar més esforços per minorar-los.

De la informació municipal que s'ha fet arribar a aquesta Sindicatura en el tractament d'una d'aquestes queixes, s'observa una manca de seguiment i/o control de les possibles infraccions comeses per les persones conductores dels vehicles de motor, concretament les motocicletes, que és el tipus de vehicle en què es focalitza la queixa, ja que de les dades facilitades es conclou que en el tram del carrer estudiat, que és un dels més transitats de Barcelona, només es van realitzar cinc denúncies durant els mesos de gener a novembre de 2018 per incompliments acústics i una mitjana de dues denúncies al mes per estacionaments de vehicles de motor sobre la vorera. Només cal passejar-se pel carrer en qüestió per veure quina és la situació i adonar-se que aquestes xifres amb prou feines es corresponen amb la realitat de les infraccions comeses.

Es constata el soroll emès per determinats vehicles i la manca d'actuació eficaç per part dels serveis municipals per solucionar el problema. Recordem que la Sindicatura, en el seu informe de l'any 2017, ja recomanava al consistori la realització de campanyes per conscienciar les persones conductores de vehicles sorollosos de les molèsties que causaven. Aquest any 2019 s'insta els i les responsables municipals a dedicar més esforços tangibles per poder lluitar contra les molèsties que puguin produir certes persones conductores de vehicles de motor, i es recorda que l'article 21 de la Llei 1/2006, per la qual es regula el règim especial de Barcelona, disposa que els i les agents de l'autoritat poden immobilitzar els vehicles i prohibir-ne la circulació en els casos en què superin els nivells de gasos, fums i sorolls permesos per les ordenances municipals.

Per altra banda, s'observa que les voreres estan plenes de motocicletes aparcades, quan l'article 40 de l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles només preveu l'estacionament de motocicletes i ciclomotors a sobre la vorera en determinades condicions i quan no sigui possible en els estacionaments previstos i no estigui prohibit l'estacionament. L'Ajuntament va arrencar una campanya durant l'any 2018 per intentar resoldre i reordenar l'estacionament de motocicletes a les voreres, amb l'objectiu d'alliberar espai públic per a les persones vianants i reduir l'afectació (també soroll, fums i olors) i el risc que aquesta pràctica pot suposar en determinats indrets de la ciutat. Ara bé, tot i el fort impacte que va tenir l'anunci de la mesura entre les persones conductores d'aquest tipus de vehicles de motor, difícilment s'ha observat un canvi d'hàbits en l'estacionament a sobre les voreres.

Observem que les voreres segueix sent el lloc d'estacionament de motocicletes. Tot i la campanya de l'Ajuntament durant el 2018 per evitar-ho, no s'ha aconseguit un canvi d'hàbits

Aquests fets evidencien el reiterat incompliment per part dels i les responsables municipals de les regles que ells mateixos han establert. Així mateix, el Tribunal Europeu dels Drets Humans (la jurisprudència del qual ha de ser un referent, atès el que disposa l'article 10.2 de la Constitució) ha afirmat reiteradament que els drets humans i les llibertats fonamentals que han de ser protegits per les autoritats han de ser efectius, per la qual cosa correspon als poder públics adoptar mesures necessàries per garantir-los, i, en conseqüència, la seva passivitat davant d'ingerències mediambientals greus que impedeixin gaudir d'aquests drets pot constituir una violació per part dels poders públics.

• Desplegament definitiu de l'Ordenança sobre la protecció, tinença i venda d'animals

L'any 2018 es van rebre diferents queixes referents a les molèsties de soroll i pudors que generava una àrea d'esbarjo per a gossos. Per altra banda, diferents persones propietàries de gossos van presentar una quantitat similar de queixes referents al disseny i el manteniment d'aquesta mateixa àrea per a gossos, així com a la limitació horària que s'havia establert arran de les reclamacions del veïnat afectat. Per aquest motiu, aquesta Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici per contrastar l'eficàcia dels serveis d'higiene i benestar animal amb les necessitats mediambientals de control del soroll i altres immissions procedents de les àrees per a gossos que s'ha resolt aquest any 2019. També durant aquest any s'han rebut més queixes per molèsties generades per altres àrees d'esbarjo per a gossos i molt similars a les rebudes anteriorment.

Tot i que és responsabilitat de les persones propietàries i posseïdores dels animals de companyia mantenir-los d'acord amb les normes de la bona convivència, per tal d'evitar comportaments incívics que puguin molestar la resta de la ciutadania; així mateix, i tal com disposa l'article 16, sobre la protecció de la salut pública i de la tranquil·litat i la seguretat de les persones, de l'Ordenança sobre la protecció, la tinença i la venda d'animals, l'Ajuntament, per tal de minar les molèsties de soroll que puguin generar les àrees d'esbarjo de gossos i millorar la qualitat de vida del veïnat, pot regular-ne el règim d'ús i establir una limitació horària.

En resposta a anteriors decisions preses per la síndica, el consistori informava que, per treballar la convivència a l'espai públic amb gossos, s'havia creat un grup específic a iniciativa del Consell de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals i que en el si d'aquest grup de treball també s'analitzaven les incidències relatives a les àrees de gossos que poden fer referència

Cal desplegar de manera urgent i definitiva l'Ordenança i establir una limitació horària en l'ús de les àrees d'esbarjo per a gossos properes a habitatges per tal de garantir el descans nocturn

tant als elements constructius com a la convivència veïnal, amb l'objectiu d'elaborar un pla de seguiment i cercar solucions consensuades entre totes les parts interessades, inclosa la regulació horària d'aquestes àrees.

Ara per ara, encara no consta que s'hagi establert aquesta limitació horària que tant demanen les persones afectades per les molèsties que suposen els lladrucs dels gossos, especialment en les hores de descans nocturn, i que reiteradament s'ha recomanat

des d'aquesta institució, i es constata que l'establiment d'un horari d'ús únicament recomanat mitjançant la instal·lació d'un cartell que ho recorda en determinades àrees, no resulta suficient per garantir el dret al descans.

Aquesta Sindicatura conclou que en els casos treballats, tot i que no ha pogut acreditar-se una situació de manca d'intervenció dels serveis municipals davant de les denúncies concretes presentades, les actuacions realitzades no han estat suficients per solucionar un problema de convivència veïnal que ja fa temps que existeix i que crea una insatisfacció general als barris on hi ha ubicades àrees de gossos i àrees d'esbarjo per a gossos.

3.3. Recomanacions destacades

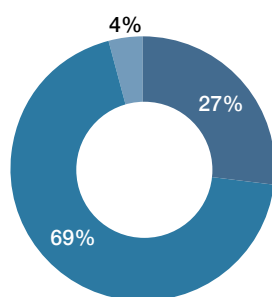
- Impulsar polítiques concretes per reduir l'impacte, els efectes i les repercussions del canvi climàtic en la salut de la ciutadania.
- Prioritzar la comprovació i assegurar la incoació dels expedients de disciplina mediam-biental per les afectacions que puguin suposar a les persones interessades.
- Facilitar els resultats de les mesures sonomètriques realitzades en el tractament d'una denúncia a les persones afectades.
- Explorar altres fórmules per trobar solucions reals i definitives als conflictes de convivència existents, tant a l'espai públic com a l'àmbit privat.
- Informar el veïnat, abans de la realització d'actes autoritzats a l'espai públic, de les característiques i l'horari dels actes per preveure possibles afectacions.
- Valorar la possibilitat de modificar els horaris dels serveis de neteja que es duen a terme per poder garantir el dret al descans en aquelles zones més sensibles.
- Desplegar de manera urgent i definitiva l'Ordenança de la protecció, la tinença i la venda d'animals i establir de forma expressa una limitació horària en l'ús de les àrees d'esbarjo per a gossos properes a habitatges per tal de garantir el descans nocturn.

TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT



4.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 340 queixes relatives a aquest àmbit:



- Transport públic
- Circulació i estacionament de vehicles de motor
- Vialitat i senyalitzacions

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Transport públic	91
Circulació i estacionament de vehicles de motor	234
Vialitat i senyalitzacions	15

4.2. Introducció

El concepte *mobilitat* i la seva transcendència cada cop està més present en el dia a dia de la ciutadania. L'afectació de qualsevol canvi d'hàbits, oferta, mitjans, mesures, tarifes, entre d'altres, incideix de manera directa o indirecta sobre el conjunt de la població que viu o treballa a la nostra ciutat, la visita o senzillament hi està de pas. Aquest fet també es reflecteix en el nombre de queixes rebudes relacionades amb les matèries que comprèn aquest capítol, numèricament un de les més importants.

Conceptes emergents com la xarxa ortogonal, la mobilitat activa –que relaciona els beneficis en l'àmbit de salut que determinats desplaçaments efectuats amb mitjans de transport, com caminar, anar en bicicleta, produeixen a les persones–, vehicles de mobilitat personal, autònoms, mobilitat compartida, zones de baixes emissions i molts altres, són conceptes que en poc temps han esdevingut habituals en el nostre dia a dia.

Tot el que està vinculat amb la mobilitat és actualitat i implica una revolució que ha d'arribar a transformar els hàbits de vida, tenint de base l'efectivitat, els avenços tecnològics i la sostenibilitat. En conseqüència, pot esdevenir un nou pilar de l'estat del benestar, junt amb la sanitat i l'educació, a banda d'altres eixos fonamentals com són l'habitatge, els serveis socials, el treball i la cultura. En aquest sentit, esdevé un factor més d'equiparació social que ha de facilitar i permetre l'accés a tots aquests serveis i, com en l'àmbit d'educació o de sanitat, ha de ser objecte de polítiques programades i planificades, i no respondre a accions o actuacions improvisades i sense la participació i el consens dels i les agents implicats.

La mobilitat ha deixat d'entendre's com aquell concepte equiparable al conjunt de mitjans de transport públics i privats i les estructures necessàries per poder desenvolupar-se, per passar a ser objecte d'anàlisi i actor principal d'un dels canvis d'hàbits que més repercussió poden tenir en i per a tothom que transita per la ciutat.

Els poders públics, com mana l'Estatut de Catalunya, han de fomentar la utilització del transport públic, així com la millora de la mobilitat i l'accessibilitat, i assenyala amb especial atenció les persones de mobilitat reduïda. També disposa 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, per mitjà de polítiques de transport i de comunicació fonamentades en criteris de sostenibilitat.

En el mateix sentit, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat disposa que les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir uns mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. Afegeix que cal afavorir els transports públics accessibles a tothom, segons els plans de desplaçaments urbans i inter-

urbans, el control del trànsit automobilístic i garantir-ne la fluïdesa tot respectant el medi ambient.

Conceptes emergents com la xarxa ortogonal, la mobilitat activa, la mobilitat compartida o la zona de baixes emissions, han esdevingut habituals en el nostre dia a dia

A Catalunya, la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat, té com a objectius bàsics integrar les polítiques de creixement urbà i econòmic amb les de mobilitat i, entre altres fites, donar prioritat al transport públic i als sistemes eficients de transport, potenciar la intermodalitat, dismi-

nuir la congestió en zones urbanes, augmentar la seguretat viària i reduir la congestió i la contaminació.

El municipi de Barcelona marca la seva singularitat amb la Carta Municipal, que disposa que la coordinació del servei de transport urbà 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.

També en l'àmbit municipal, el Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona 2013-2018, aprovat a l'octubre de 2014, estableix prioritats en matèria de mobilitat. Promou els desplaçaments a peu, en bicicleta i en transport públic amb l'objectiu de situar els nivells de contaminació atmosfèrica per sota dels límits que marca la legislació europea.

Finalment, cal referir-nos a la recent aprovació de l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'aire, reduint agents contaminants, en un context on la preocupació per la situació d'emergència climàtica és cada cop més present entre la ciutadania.

Seguint la tendència dels darrers informes anuals, s'ha d'assenyalar que moltes de les queixes que s'han dirigit a aquesta Sindicatura en l'àmbit d'aquest capítol, es refereixen a situacions personals que sovint poden extrapolar-se al conjunt o una part de la ciutadania, per resultar coincidents les circumstàncies concurrents, com ara les queixes derivades de la nova Ordenança reguladora de les zones de baixes emissions (ZBE), sobre la xarxa ortogonal, pels usos de vehicles de mobilitat personal, la gestió dels títols de transport, relatives al procediment sancionador en matèria de circulació i estacionament de vehicles, etc.

És bàsic que la mobilitat esdevingui, en la seva perspectiva transversal, un factor de cohesió i foment de la igualtat social i cerqui mecanismes per assolir el seu desenvolupament amb criteris d'eficàcia i sostenibilitat. Per aquest motiu, i atenent els aspectes que han estat objecte de tractament aquest any des de la Sindicatura, es vol posar en relleu algunes consideracions amb relació a tot allò que, a banda d'eficient, el concepte *mobilitat* hauria de ser i assolir:

Sostenible. Implica un canvi de model del conjunt de la societat amb la complicitat de totes les parts que hi concorren, tenint en compte que les mesures per disminuir la circulació de vehicles no afectin el dret de mobilitat de les persones. Per això cal fer una aposta decidida per fomentar el transport públic, a fi que esdevingui una alternativa vàlida, real i atractiva per al conjunt de la població, així com treballar la recerca i noves alternatives tècniques. L'Administració ha de ser el motor i model del canvi modal que s'ha d'efectuar i ponderar el dret a la salut i a la mobilitat, entre d'altres. Les actuacions de pacificació del trànsit i/o la prioritització de mitjans de transport alternatius als vehicles tenen cada vegada més presència a la nostra ciutat.

Accessible. L'article 32 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona refereix que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat, públic i privat i a un

Moltes de les queixes que s'han dirigit a aquesta Sindicatura en l'àmbit de la mobilitat es refereixen a situacions personals que sovint poden extrapolar-se al conjunt o una part de la ciutadania

transport públic de qualitat accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com a punts d'interès del municipi. Aquest sistema ha d'afavorir desplaçament en mitjans poc contaminants.

Segura. La mobilitat està directament i indirectament vinculada amb la salut de la ciutadania. Per un banda, cal tenir present la sinistralitat provocada per accidents de trànsit derivats de l'ús de diferents mitjans de transport. Ha de ser un objectiu prioritari de les administracions aconseguir l'objectiu de reduir a zero les víctimes de trànsit. Una part de les queixes rebudes per aquesta síndica es refereixen a la sensació d'inseguretat que senten les persones que van a peu, en especial la gent gran, que esdevé un dels col·lectius més vulnerables, tot i que cal destacar, pel que fa al nombre d'accidentalitat, els motoristes com a col·lectiu d'especial atenció.

Ahora cal tenir en compte les afectacions beneficioses o no que sobre la salut de les persones pot significar l'opció per l'ús de determinats mitjans de transport.

La síndica ha iniciat una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer l'estat de la qüestió sobre l'accessibilitat als autobusos de les línies urbanes, diürnes i nocturnes

Finalment, aquesta Sindicatura es vol fer ressò de les conclusions de la 5a Convenció Les Veus de les Persones Grans (Consell Assessor de la Gent Gran) que, entre altres propostes, va demanar:

- Millorar les condicions de mobilitat i accessibilitat en l'espai públic amb voreres amb espais per caminar amb seguretat, amb instal·lació d'escaleres i rampes mecàniques per millorar l'accessibilitat a peu als barris, i amb un transport

públic que doni resposta a les necessitats d'accessibilitat, de seguretat i de tracte que reivindicuem les persones grans pensant en el conjunt de la ciutadania.

- Un sistema de mobilitat i de transport públic que sigui amable, segur i accessible:

- Formant els conductors i les conductores dels autobusos per tal que tinguin en compte les dificultats que poden tenir les persones grans quan en fan ús.
- Apostant per mesures que afavoreixen un tracte amigable a les persones grans i el respecte dels seients reservats per a persones que mereixen una atenció especial.
- Millorant l'accessibilitat dels autobusos de barri, que moltes persones grans utilitzen per fer recorreguts de proximitat, i fent accessibles les estacions de metro i tren que encara no ho són.

Com s'ha assenyalat, el transport públic ha de ser accessible per a tothom, per tant, aquesta Sindicatura entén que la mobilitat ha d'estar a l'abast del conjunt de la població i s'han de promoure aquelles polítiques que en faciliten l'ús i sense limitació d'accés per raons personals, socials o econòmiques.

Seguint aquest línia, a partir d'algunes queixes rebudes, de persones amb dificultats de mobilitat, sobre l'estat de les rampes d'autobusos i les dificultats d'accés a aquests, cal indicar que la síndica s'ha interessat per l'eficàcia del sistema d'accés als autobusos i ha iniciat una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer l'estat de la qüestió sobre l'accessibilitat als autobusos de les línies urbanes, diürnes i nocturnes. Tema aquest tractat amb més profunditat en el capítol d'accessibilitat.

En matèria de transport públic, i en relació amb els exercicis anteriors, segueixen estabilitzades les queixes per l'exigència de la percepció mínima per un ús indegut del transport públic. Ara bé, cal dir que aquesta Sindicatura no ha pogut concloure la seva supervisió per manca de resposta a les demandes d'informació efectuades amb relació als casos presentats. Cal afegir que des de la Sindicatura es manté la preocupació per la incidència del frau en l'ús del transport públic.

També es continuen rebent queixes relatives a l'ús dels títols de transport, derivades de les condicions vigents, en concret aquelles vinculades al bescanvi o emissió de duplicats en cas de pèrdua o sostracció dels títols de transport personalitzats, que resten en espera de resolució amb la llargament esperada implementació de la T-Mobilitat. De nou, s'han produït incidències en la tramitació i gestió de la T-16 que han generat disconformitats per part de les famílies usuàries d'aquest títol de transport, que junt amb altres títols socials, com la T-Rosa, seran objecte d'atenció dins d'aquest capítol.

Respecte del desplegament de la xarxa octogonal, seguint amb el que anuncia l'informe del 2018, han continuat les queixes derivades de la seva implementació, en concret l'afectació de la H-10, principalment, que més endavant serà objecte de tractament.

També amb relació a l'impacte que qualsevol canvi produeix en la quotidianitat de la població, cal fer referència a les queixes per l'afectació i gestió del servei alternatiu del tall de les línies 1, 2 i 5 del metro de Barcelona, del passat estiu. Seguint amb el metro, també s'ha tractat sobre l'atenció que reben les víctimes d'incidents com furts i robatoris quan fan ús d'aquest servei.

L'altre gran bloc que configura aquest capítol és el vinculat a la circulació de vehicles i la vialitat. A més a més de les matèries que cada any es tornen a plantejar, vinculades amb el procediment sancionador en matèria de circulació (notificacions, mitjans de prova, etc.), i la seguretat vinculada a la vialitat, en especial en relació amb les bicicletes i vehicles de mobilitat personal, l'altre tema que es consolida i ha guanyat pes aquest 2019 el centren les queixes sobre les afectacions derivades de les restriccions a la circulació a la zona de baixes emissions per a determinats vehicles considerats contaminants, que posteriorment serà objecte de tractament específic.

Com ja s'ha mencionat, la relació salut i mobilitat està cada cop més present en el dia a dia de la ciutadania i, en conseqüència, afecta directament la regulació d'àmbits cada cop més interrelacionats.

Cal afegir que la síndica també vol posar de manifest que la seguretat viària serà un dels centres d'atenció per al 2020 i, en aquest sentit, ja s'ha iniciat aquest any una actuació d'ofici en l'àmbit de la seguretat dels diferents col·lectius afectats per la implementació dels carris bici a la ciutat, a fi de poder conèixer i avaluar el possible impacte i origen d'alguns dels possibles conflictes que es percep que es produeixen a la ciutat.

Estem davant d'un repte important, consistent a integrar tots els conceptes enunciats i fer-los compatibles, entre d'altres, amb el desenvolupament

Una altra de les intervencions d'ofici obertes aquest any en matèria de mobilitat és l'estudi de la seguretat dels diferents col·lectius implicats en la implementació dels carrils bici a la ciutat

econòmic de la ciutat, la fluïdesa de la circulació amb eficàcia i eficiència, els avenços tecnològics i, com ja s'ha mencionat, la sostenibilitat, l'accessibilitat i la seguretat amb perspectiva de millora de la qualitat de l'aire per tenir cura de la salut del conjunt de la població.

TRANSPORT PÚBLIC

• La cronificació de l'espera del nou sistema de títols de transport

L'any 2019 ha finalitzat amb l'anunci del canvi del sistema tarifari i la introducció de nous títols de transport, la T-Usual i la T-Casual, i posteriorment s'ha afegit la T-Familiar, arran de les queixes de la ciutadania. Caldrà veure l'impacte de la mesura en l'ús del transport públic i la repercussió econòmica sobre la ciutadania, que en principi sembla que hauria de ser positiu.

Així mateix, aquesta Sindicatura es congratula per la supressió del cost de la primera emissió de la T-16, cosa que respon a la gratuïtat d'aquesta targeta, cosa que havia estat objecte de recomanacions per part de la síndica. També la reducció del cost de la T-Jove haurà de ser un important incentiu en l'ús del transport públic per a la gent jove, i havia estat objecte de recomanacions la seva revisió.

No obstant això, com cada any, de manera reiterada, aquesta síndica ha de fer de nou referència a l'endarreriment crònic que pateix l'entrada en funcionament de la T-Mobilitat. Aquesta targeta unipersonal, 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 i, entre altres avantatges, calcular el preu del transport públic de manera personalitzada. Ens trobem davant de reiterats incompliments de les previsions relatives a aquest nou títol, que comencen a la tardor del 2017, quan havia de fer-se una prova pilot a l'L9 del metro de Barcelona, i es preveia que un any després hauria començat la implementació al conjunt de l'ATM de Barcelona, així com que es desplegueria per tot el país a la tardor del 2019. A hores d'ara, es constata que no s'ha implementat, tot i que s'anuncia l'abril del 2020 com l'inici del seu ús per a uns determinats títols de transport i zones.

La nova targeta de recàrrega, en suport plàstic i d'ús personal, incorporarà un xip que haurà 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 es preveu que dificultarà la manipulació i falsificació del títol.

Cal pensar que la introducció dels nous títols de transport, que implicaran costos d'adaptació dels sistemes d'emissió de títols, validacions i controls, permet deduir que es tre-

balla a fi de "premiar" la freqüència en l'ús del transport, però cal esperar que no incrementin més l'espera del que ha d'esdevenir el canvi definitiu del sistema tarifari, per posar fi a l'anacronisme d'uns títols que se sustenten en targetes de cartó amb una banda magnètica, que no són ni reciclables ni reutilitzables i que impliquen limitacions en el seu ús i gestió.

La defensora fa referència, de nou, a l'endarreriment crònic que pateix l'entrada en funcionament de la T-Mobilitat

En aquest sentit, cal fer menció de les problemàtiques llargament reclamades en relació amb l'emissió de duplicats –en cas de pèrdua i, sobretot quan es produeix un robatori degudament acreditat per mitjà d'una denúncia– que han estat objecte de reiterades recomanacions que aquesta síndica ha dirigit, per mitjà del representant municipal, a l'Autoritat del Transport Metropolità. També s'ha demanat que se cerquin respostes provisionals mentre no arriba l'esperat canvi llargament anunciat.

• Títols de tarifació social: la gestió de la T-16 i la T-Rosa

T- 16

Com ja s'ha mencionat, a finals del 2019 s'ha anunciat la supressió del cost d'emissió per primera vegada de la T-16, fet que respon a la demanada llargament reclamada de gratuïtat real en l'ús del transport públic per part dels menors de 16 anys i a recomanacions emeses per part d'aquesta síndica.

Ara bé, les queixes relatives a la gestió de la T-16 es repeteixen cada any. En aquest sentit, cal fer constar que aquesta Sindicatura ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer l'impacte causat a la ciutadania que fa ús d'aquest títol de transport, arran d'una incidència tècnica en els sistemes informàtics produïda el mes de setembre de 2019, que va generar afectacions sobre la gestió dels títols, com ara la seva tramitació i renovació, i que va mantenir durant un ampli període de temps les afectacions.

L'any 2019 s'han continuat rebent queixes per les dificultats en l'obtenció de duplicats de la T-16, en cas de pèrdua o sostracció, o reedició per mal funcionament

L'informe de l'any 2018 recollia diferents queixes per l'atenció i gestió telefònica, tant en el primer nivell que assumeix el servei del 010, com per les dificultats per accedir al segon nivell efectuat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, l'estudi de les quals ha conclòs aquest 2019, quan la síndica va disposar de la informació sol·licitada.

Més enllà dels casos concrets que havien originat les queixes –per exemple, un pare de tres fills que exposava les diferents problemàtiques i casuístiques que havia tingut per aconseguir renovacions o bescanvis dels títols per a cada fill, per diferents circumstàncies i els costos pel que fa al temps i l'economia que li havien originat–, i que havien estat resolts, aquesta Sindicatura va considerar que calia extraure conclusions i recomanacions que poguessin ser objecte d'atenció per part de les administracions implicades (Ajuntament de Barcelona, AMB i ATM).

Les informacions rebudes –que confirmaven els problemes d'informació i atenció en les respostes donades a la ciutadania, com ara demores i manca de respostes a queixes i reclamacions presentades en el lliurament dels títols– permetien deduir que l'actuació dels diferents serveis implicats no s'havia adequat als principis d'eficàcia i eficiència que han de regir les pautes d'actuació d'una bona Administració, tot i que s'havien establert mesures de correcció i millora de la prestació.

Ara bé, més enllà de concloure la supervisió de queixes presentades en l'anterior exercici, i tot i les informacions rebudes relatives als canvis de l'operativa i mecanismes tècnics i de

Cal revisar les condicions de compliment d'ús de títols socials, que van ser objecte de modificació legislativa en relació amb la penalització per un ús indegut l'any 2015

gestió (nou conveni entre l'AMB i l'Ajuntament de Barcelona, modificació dels reglaments ús per tal d'incrementar la durada dels títols provisionals...), pels quals aquesta síndica es va congratular, es van seguir rebent queixes, en especial per les dificultats en l'obtenció de duplicats de la T-16, en cas de pèrdua o sostracció o reedició per mal funcionament, motiu pel qual des de la Sindicatura es va considerar la necessitat de recomanar que s'establissin o milloressin els mecanismes

de gestió de la qualitat per detectar i corregir els errors del sistema, com, per exemple, l'excés de temps de resposta a les demandes de duplicats.

Ja en aquell moment, agost del 2019, la síndica posava de manifest que els infants, a banda de tenir reconegut el dret a l'ús gratuït del transport, per mitjà de la T-16, han de tenir garantida aquesta prestació tot i les possibles incidències que l'ús d'aquest títol pugui comportar, tant per problemes de mal funcionament del mateix títol, com per situacions sobrevingudes, com la seva pèrdua o sostracció, sense tenir en compte altres problemes de les entitats gestores.

També, i igual que en anteriors exercicis, s'han continuat rebent queixes pel greuge que el criteri de caducitat d'aquest títol, establert el 31 de desembre de l'any en què es compleixen els 16 anys, significa per als menors nascuts els darrers mesos de l'any, en relació amb els nascuts a començaments d'any, que pot arribar a generar la gratuïtat de quasi un any de l'ús del transport públic.

Com ja s'ha indicat en la primera part d'aquest punt, la gestió de la T-16 actualment torna a ser motiu d'estudi per part d'aquesta Sindicatura per mitjà d'una actuació d'ofici per una incidència tècnica que va afectar la tramitació de noves peticions i duplicats, i resta en espera de disposar del conjunt d'informació demanada per procedir a la seva supervisió.

La targeta rosa

La targeta rosa és l'altre títol de tarifació social que de nou ha estat objecte de queixes i atenció des d'aquesta Sindicatura.

L'Ordenança reguladora del sistema de tarifació social va ser objecte de revisió i modificació l'any 2018 per ampliar les potencials persones destinatàries de la targeta rosa metropolitana. Ara bé, aquest fet no ha reduït el nombre de queixes que consideren que no són equitatives les condicions d'accés, així com aquelles que valoren com a poc efectives les revisions i els controls que, presumiblement, es realitzen en relació amb el manteniment de les condicions d'ús d'aquest títol de transport.

Aquesta Sindicatura està estudiant les condicions d'adjudicació i revisió de la T-Rosa, en les modalitats gratuïta i reduïda que implica l'ús de la T-4. Cal dir que no ha estat possible finalitzar, dins d'aquest exercici, la supervisió de les queixes presentades per una manca de resposta parcial de les informacions sol·licitades. Ara bé, atenent el canvi previst del sistema tarifari caldrà contextualitzar i potser redefinir l'estudi que es realitza.

Cal afegir que l'expedient al qual es feia referència en l'informe anterior, relatiu a l'exigència de la percepció mínima a una ciutadana titular de la targeta rosa, a qui havien estat desestimades les al·legacions, tot i haver presentat documentació dins del termini de dos dies establert, a hores d'ara encara no ha pogut ser objecte de pronunciament per part de la síndica per manca de resposta a la petició d'informació efectuada a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

Com ja es va dir, aquest expedient ha posat de manifest que possiblement caldrà revisar les condicions de compliment d'ús d'aquests títols socials, que van ser objecte de modificació legislativa en relació amb la penalització per un ús indegut l'any 2015. S'ha de tenir en compte que les persones destinatàries són potencialment col·lectius vulnerables als quals s'exigeix molt més que a la resta de la ciutadania, fins a tres documents (carnet d'identificació personal, carnet acreditatiu de la titularitat de la T-Rosa i el mateix títol de transport que s'ha de validar), per a l'ús del seu títol de transport, que tindria el seu equivalent en la T-10 o la nova T-Casual. Cal recordar que els principis de la bona governança estableixen la necessitat d'impulsar la simplificació administrativa, l'agilització dels procediments administratius i l'eliminació de càrregues burocràtiques excessives, per tant, entenem que seria convenient valorar la conveniència d'unificar o reduir la documentació requerida per a la seva utilització i per a l'acreditació de la titularitat.

• 26 de novembre de 2019, un any del desplegament de la xarxa ortogonal

Des de l'any 2016, aquesta Sindicatura ha estat receptora de queixes en relació amb la supressió i/o substitució d'algunes línies d'autobús tradicionals. Les persones reclamants, de manera generalitzada han estat persones d'edat avançada i/o amb dificultats de mobilitat, que han posat de manifest les dificultats que per a l'ús del transport públic els representa el sistema de la nova xarxa d'autobús a la ciutat de Barcelona, sobretot per la incorporació de transbordaments per efectuar trajectes que abans feien amb un sol autobús, i l'increment, en alguns casos, de la distància entre parades.

Des de l'inici de la implementació de la xarxa ortogonal, ciutadans i ciutadanes de diferents barris i persones usuàries d'algunes de les antigues línies d'autobús (64, 20, 51, 39, 55...) s'han dirigit a la Sindicatura per exposar diferents casos o problemàtiques personals que es poden extrapolar a altres persones usuàries del servei. Ara bé, com ja es va anunciar en l'informe de l'any 2018, les queixes rebudes relatives a la modificació del recorregut de la línia H-10, als barris dels districtes de Sants i les Corts, ha merescut una atenció especial atenent el volum de queixes rebudes. Tot això, a més a més de l'interès general que ha significat la implementació de la xarxa ortogonal –amb la posada en servei de les 28 línies que la configuren, 17 de les quals són verticals, 8 horitzontals i 3 diagonals, a més de la transformació d'una quarantena de línies anomenades convencionals–, ha portat la síndica a emetre algunes consideracions al respecte.

En aquest sentit, cal assenyalar que respecte de les darreres modificacions de la línia H-10, que ha

Respecte de la xarxa ortogonal, la Sindicatura ha estat receptora de queixes en relació amb la supressió i/o substitució d'algunes línies d'autobús tradicionals

deixat de circular entre Sants i Badal, aquesta síndica ha rebut una trentena de queixes que se centren en els perjudicis dels canvis efectuats en la línia 54 –tot i les modificacions realitzades de manera reactiva a les queixes i les dificultats sorgides arran del canvi, per part dels serveis municipals i TMB, aquestes no han resultat una alternativa vàlida per cobrir el tram suprimit que, a més a més, comunicava els barris afectats amb serveis sanitaris, nexes de transport, etc. Ara com ara, encara hi ha aspectes pendents de reajustar, sobretot en allò que fa referència a la comunicació per accedir a serveis essencials, com són els de l'àmbit sanitari (connexió al CAP Numància, per exemple), que haurien de ser elements prioritaris en les planificacions dels serveis.

A aquests arguments, cal afegir-hi també, com ja s'ha dit en l'àmbit general, la dificultat de l'increment del nombre de transbordaments, cosa que afecta en especial les persones amb problemes de mobilitat. Des de la Sindicatura s'ha intentat donar un tractament unitari a les diferents disconformitats presentades, sense entrar en la particularitat de cada situació personal. Ara bé, sempre s'ha indicat als diferents ciutadans i ciutadanes que s'han adreçat a la síndica per demanar la defensa del dret a la mobilitat que entenien minvat arran dels canvis promoguts per la nova xarxa d'autobús, que l'ordenació del transport públic, i en concret la determinació dels itineraris de les línies d'autobús, correspon a l'àmbit de la potestat discrecional de l'Administració i que, per tant, no responia a un procediment reglat objecte de supervisió, en un sentit estricte, sinó a decisions que resulten d'estudis i criteris tècnics realitzats per l'Administració.

Si bé per part de TMB, en diferents ocasions, s'ha posat de manifest que un dels objectius de la nova xarxa era l'increment de la velocitat dels trajectes, per fer-los més atractius i competitius, les mesures que cal treballar per a aquesta millora, que a hores d'ara no ha assolit el seu objectiu, han d'evitar anar vinculades a l'afectació dels seus usuaris i usuàries. Si bé la supressió d'algunes parades i/o l'increment de distància podria respondre a aquesta fita, caldria revisar el compliment dels criteris exposats per TMB en informacions donades amb motiu d'anteriors queixes supervisades per aquesta Sindicatura, en relació amb la distància òptima entre parades (entre 350 i 400 metres), i cercar altres mesures, com garantir la bona circulació de l'autobús pel seu carril.

Cal dir que, pel que fa a les persones usuàries, des de la Sindicatura s'ha considerat que la reducció del temps del trajecte no sempre implica una reducció del temps total del desplaçament, que per a qui s'ha de desplaçar és el temps real des de l'origen fins a l'arribada al destí, circumstància en la qual incideixen les característiques personals. Per aquest motiu, la síndica ha posat un èmfasi especial a demanar la correcta senyalització i ubicació de les zones d'intercanvi a fi de facilitar l'ús de l'autobús al conjunt de la població i que aquesta informació estigui a l'abast de tothom.

Tot i que la xarxa ortogonal té un alt grau d'acceptació, hi ha certes situacions que la ciutadania denuncia, com per exemple les queixes relatives a la línia H-10

També cal assenyalar que la nova xarxa conviu amb les línies tradicionals, que també fan la seva funció, de manera que seria enriquidor i beneficiós que els plafons de les àrees d'intercanvi hi fessin referència.

Finalment cal dir que, tot i que la valoració de la xarxa té un alt grau d'acceptació per part de la ciutadana, s'ha posat de manifest que, després d'un

any des de la implementació total de la nova xarxa, període suficient per establir els nous itineraris i els hàbits de la ciutadania, hi ha certes situacions que es mantenen i/o que requereixen una revisió per part dels serveis públics, i serveixen d'exemple les queixes relatives a la línia H-10. Per aquest motiu, cal que es revisin aquells punts pendents de millora en la prestació i accés al servei per al conjunt de la ciutadania, que es garanteixi la connectivitat amb els serveis essencials dels territoris i que s'incrementi la velocitat dels autobusos a fi de millorar-ne l'eficiència.

• **L'atenció que presta TMB a qui viatja en transport públic amb motiu d'incidències derivades de situacions vinculades amb la seguretat**

El mes d'abril la Sindicatura va tenir coneixement d'uns fets succeïts a l'estació de metro de Sagrada Família (línia 5), dels quals es podia despendre un possible dèficit d'eficiència en el servei d'atenció a les persones víctimes d'actes delictius (un furt a l'andana de la mateixa estació), per aquest motiu la Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer el sistema de gestió d'incidències a la xarxa de metro de la ciutat.

En el cas concret, la persona afectada pel furt comès a l'andana es va dirigir al vestíbul de l'estació per demanar ajuda. No obstant això, l'accés al metro del carrer Sardanya, el més proper a la façana principal del monument de la Sagrada Família, no disposa de personal d'atenció de l'empresa operadora i en aquell moment tampoc hi havia vigilants de seguretat, i van ser altres persones usuàries que transitaven pel vestíbul (que van posar de manifest la quotidianitat de fets com els descrits) les que li van donar suport, sobretot tenint en compte que es tractava d'una noia estrangera, que no parlava català ni castellà.

L'any 2019 la síndica va iniciar una actuació d'ofici per valorar el sistema de gestió i atenció a les persones víctimes de furt o robatoris al metro de Barcelona

Els ciutadans i ciutadanes, que es van oferir per ajudar la noia, van demanar atenció a TMB per mitjà de l'interfon situat al vestíbul de l'estació, però la conversa es va interrompre en diferents ocasions de manera sobtada, cosa que va dificultar la comunicació, sense aconseguir una resposta clarificadora.

Posteriorment, es van presentar uns empleats de seguretat del metro els quals, amb el suport d'algunes persones usuàries que van traduir a l'anglès, van dirigir la noia a una comissaria dels Mossos d'Esquadra a la plaça Espanya, tot i que al carrer Marina, a set travessies de l'Eixample, n'hi havia una altra.

En la tramitació de l'actuació d'ofici, TMB va informar la síndica que les demandes d'atenció s'han d'atendre via interfon en primera instància, amb una durada màxima de tres minuts i, si es considera oportú, s'han d'activar els recursos disponibles per anar a l'estació i atendre el client o clienta, com es va fer en aquell cas. Així mateix, s'afegia que la gran majoria d'interfons de la xarxa de metro tenen la funcionalitat de tallar el silenci, cosa que significa que, si no es detecta cap conversa, es talla la comunicació als cinc o sis segons de silenci, a fi de millorar-ne la disponibilitat. Alhora es va indicar que des de TMB s'estava treballant un pla de xoc contra aquests furt.

Ara bé, en relació amb el protocol a seguir, cal dir que la Sindicatura ha treballat a partir de la informació força genèrica rebuda de TMB, de la qual es dedueix que l'empresa operadora va actuar d'acord amb els criteris actualment previstos. No obstant això, no ha estat possible tenir coneixement, ni via web, de cap protocol específic d'actuació.

D'altra banda, les dades facilitades per part de TMB posen en relleu que el servei d'atenció SOS, així com els interfons d'informació, es poden considerar força utilitzats, amb una mitjana de 148.061 i 137.709 demanades anuals respectivament. Aquest fet va portar la síndica a considerar convenient la revisió dels criteris de temporalitat que determinen l'ús de l'interfon, ja que, com en el supòsit exposat, no totes les informacions a donar poden restar limitades al temps de tres minuts (entendre, escoltar, orientar, explicar...). D'altra banda, un silenci de cinc o sis segons és perfectament explicable si cal traducció o simplement es trasllada la informació a la persona afectada d'un fet com el descrit (o algú que per exemple s'ha-gi lesionat...), amb les emocions que això comporta. Tot plegat, més enllà de la bona voluntat dels i les professionals, produeix una sensació de desatenció de la situació que motiva el seu ús.

Un aspecte també motiu d'atenció ha estat la informació que es lliura a les persones que requereixen atenció, sobre els tràmits a efectuar o direccions útils on dirigir-se. La resposta obtinguda per la Sindicatura de l'empresa operadora ha estat genèrica, de manera que no sembla que es disposi, quan l'atenció és presencial, de cap suport documental. Així mateix, tampoc es constata l'existència de plafons informatius o altres mecanismes per obtenir informació sobre com actuar per part de les persones afectades, ni a les estacions ni a la mateixa pàgina web de TMB o a les FAQ de la pàgina Hola Barcelona sobre mobilitat, a banda d'assenyalar –visitades diverses estacions de punts neuràlgics de la xarxa– que no sempre és fàcilment localitzable l'existència d'interfons als vestíbuls de les estacions, si bé són força visibles a l'interior de les andanes.

En relació amb la presència de personal als accessos a les estacions de la xarxa de metro, s'ha de dir que la informació facilitada també ha estat inconcreta. Cal recordar que des de la Sindicatura, de manera reiterada i sobretot en relació amb l'ús fraudulent del sistema públic de transport, s'ha posat en relleu la manca de personal en aquests punts, cosa que torna a ser motiu d'alerta, afegit a les funcions d'atenció, suport i informació que aquest personal pugui desenvolupar, que haurien de tenir com a valor a l'alça l'atenció personalitzada de les persones usuàries del transport públic. En conseqüència, des de la Sindicatura es considera que caldria reforçar la presència de personal en general i amb atenció especial a les estacions o accessos d'un interès especial, per tractar-se de nexes de comunicació, punts vinculats a serveis essencials, d'interès turístic i cultural, etc.

Més enllà del que s'ha exposat, aquesta síndica vol destacar que cal garantir l'accés a la informació i/o atenció a les persones amb diversitat funcional, i cal fer una referència especial a les persones amb dèficit auditiu o dèficit de parla, per a les quals una única atenció per mitjà d'un interfon no és vàlida. Precisament cal recordar que TMB disposa d'un Pla Director d'Accessibilitat, que considera, entre altres aspectes, la necessitat de disposar de sistemes d'informació que permetin a qualsevol persona, inclús aquelles amb dificultat de parla, que puguin utilitzar-les. En aquest marc s'ha de tenir present allò que disposa la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, en relació amb l'accés a la informació que cal garantir per a les persones amb alguna discapacitat sensorial. També, i amb caràcter generalista, cal reforçar el foment de textos d'interès general i formularis d'ús freqüent en format de lectura fàcil.

Finalment, cal dir que la política de qualitat de TMB, tal com concreta la Carta de Serveis del Metro, entre altres aspectes, se centra en el compromís vers la qualitat de l'atenció al client o clienta i la informació al públic, i la seguretat és tractada com un pilar bàsic de la fiabilitat i confiança dels ciutadans i ciutadanes. En conseqüència, aquesta síndica considera que l'atenció efectuada relativa als fets exposats no s'adequa als compromisos de qualitat que TMB té en relació amb les persones usuàries del transport públic, i hauria de ser millorada a fi que esdevingui fluida, precisa i universal.

• **Afectació envers les persones usuàries del transport públic per la gestió de les obres efectuades a l'estiu del 2019 sobre les línies 1, 2 i 5 del metro de Barcelona**

Amb motiu del tall de la línia 1 del metro de la xarxa de Barcelona, que es va produir des del dia 29 de juny fins al 30 d'agost de 2019, representants d'associació veïnals, entitats i alguns ciutadans i ciutadanes van dirigir-se a la Sindicatura per exposar la seva disconformitat amb la gestió de les obres i del tall del servei de la línia 1 del metro, que afectava la circulació des de l'estació del Clot fins a la de Fondo en ambdós sentits.

En aquell moment, va resultar significativa la preocupació per l'afectació expressada per algunes associacions de veïns i veïnes, com la de Trinitat Vella, i especialment per familiars i responsables del Servei d'Ocupació del Grup Cooperatiu TEB, que entenien que el dispositiu del servei alternatiu de les obres s'havia "oblidat" de les persones amb discapacitat, ja que no s'hi feia esment en les comunicacions emeses per aquesta entitat.

Les queixes se centraven en el fet que la informació i la resposta a les demandes plantejades per la ciutadania i entitats a Transports Metropolitans de Barcelona (en endavant TMB) van ser insuficients, pel que fa a la forma i el fons, a banda de no tenir en compte les dificultats de mobilitat que suposava el fet que no s'oferís una alternativa, per mitjà d'un servei d'autobús, que cobrís la totalitat del recorregut de la línia afectada. Cal recordar que des de l'inici de l'afectació i pràcticament durant un mes, els autobusos llançadora oferien cobertura als extrems (de Clot a Fabra i Puig, i de Fondo a Onze de Setembre) de manera que, atenent la informació que es desprenia dels rètols informatius, tot donava a entendre que no hi havia cap altra opció per efectuar el tram intermedi, d'un quilòmetre aproximadament, amb un temps estimat de quinze minuts caminant, cosa que implicava problemes per a moltes persones (gent gran, persones amb problemes de mobilitat, famílies amb infants...), i més tenint en compte les condicions climàtiques, és a dir, la calor existent en ple estiu, època coincident amb l'afectació. Tot això afegit al fet que la informació del tall i les alternatives es van difondre pocs dies abans del seu inici, cosa que va dificultar l'organització domèstica, laboral, d'activitats, etc., de les persones afectades i llurs famílies.

S'ha d'incidir en el fet que, si bé inicialment per part de TMB no es veia possible cobrir la totalitat del trajecte amb un únic servei d'autobús, l'anàlisi i estudi de les problemàtiques que es van posar de manifest un cop començada l'afectació, noves queixes, així com la demanada d'informació efectuada per part de la síndica, van portar a una revi-

**Representants
d'associacions veïnals,
entitats i alguns ciutadans
i ciutadanes van dirigir-se
a la Sindicatura per
exposar la seva
disconformitat amb la
gestió de les obres i del
tall del servei de la línia 1
del metro**

sió de la problemàtica existent pel nou Govern municipal i a trobar alternatives per al centre TEB –amb serveis específics a les hores punta, que van entrar en funcionament a partir del 25 de juliol–, així com la unificació del servei alternatiu per mitjà d'un autobús de superfície, de manera que allò que no era possible finalment ho va ser, tot i tenir en compte el temps transcorregut i les dificultats patides per les persones usuàries algunes setmanes.

Per aquest motiu i atenent la imminència de noves afectacions a les línies 2 i 5 del metro, que havien de produir-se a partir de finals del mes de juliol, la síndica va fer públiques un conjunt de recomanacions a fi que no es tornessin a reproduir les errades pel que fa a la previsió, informació i atenció, i va posar l'èmfasi, entre altres aspectes, en la necessitat de comunicar clarament les alternatives al transport, per garantir el dret a la mobilitat de la ciutadania.

En el moment del tancament del present informe, resta pendent de recepció la part d'informació demanada per la Sindicatura a la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat. En conseqüència, està en tràmit la finalització de la supervisió dels expedients de queixa. No obstant això, al seu moment, amb la informació rebuda com a resultat de les visites, reunions i queixes, els antecedents coneguts i el volum de persones que van patir les afectacions, el mes de juliol del 2019 la síndica, per motius d'interès general, es va pronunciar i va emetre una sèrie de recomanacions que, de ben segur, seguiran sent vàlides un cop es pugui finalitzar l'estudi complet dels expedients de les queixes presentades.

Com es va dir al seu moment, s'han d'evitar situacions com l'ocasionada amb l'afectació de les obres de la línia 1. Per tant, cal treballar pensant en aquells col·lectius que tinguin més dificultat de mobilitat, i que des del primer dia les alternatives siguin vàlides per a tota la ciutadania.

CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT

• **Les mesures de restricció de la circulació per episodis de contaminació atmosfèrica: l'interès del bé comú i les exigències a les persones particulars. Responsabilitat versus proporcionalitat**

A finals de l'any 2017 i durant l'any 2018 aquesta Sindicatura va rebre múltiples queixes, que van ser objecte d'estudi, en relació amb l'anunci de les mesures de restricció de la circulació de vehicles, que havien d'esdevenir definitives a partir de l'any 2020. El 18 de desembre de 2018 la síndica de greuges de Barcelona va emetre una decisió (1267-17) referent a les restriccions circulatòries que va concloure amb diferents recomanacions sobre la seva aplicació.

Cal treballar pensant en aquells col·lectius que tenen més dificultat de mobilitat, i que des del primer dia les alternatives siguin vàlides per a tota la ciutadania

Passat un any, el 20 de desembre de 2019, el Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar definitivament l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles considerats contaminants a la ciutat de Barcelona amb l'objectiu de preservar i millorar la qualitat de l'aire, després que el 8 d'octubre s'aprovés inicialment l'Ordenança i transcorregut el període d'informació pública i de presentació d'al·legacions.

El preàmbul de la recent ordenança refereix la normativa que, a diferents nivells, fonamenta que es treballi, des de diferents instàncies, per la millora de la qualitat de l'aire. Cal tenir en compte, entre d'altres, la Directiva 2008/50/CE, del Parlament Europeu, i la del Consell, de 21 de maig de 2008, relatives a la qualitat de l'aire ambiental i a una atmosfera més neta a Europa, que regulen determinats contaminants, sobretot partícules en suspensió. Així mateix, l'Acord de París de 2015, relatiu al canvi climàtic, reconeix que l'adaptació és un repte mundial que incumbeix a tothom, amb dimensions locals, subnacionals, nacionals, regionals i internacionals. També ens hem de referir a la Declaració de l'Assemblea General de les Nacions Unides, per mitjà de la qual es va adoptar l'Agenda 2030 de desenvolupament sostenible, en l'àmbit econòmic, social i ambiental, de la qual es fa esment en el capítol de medi ambient.

El 20 de desembre de 2019, el Plenari del Consell Municipal va aprovar definitivament l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles considerats contaminants

Per la seva banda, la Llei 34/2007, de 15 de novembre, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, estableix que les entitats locals, en l'àmbit de les seves pròpies competències, poden elaborar els seus propis plans i programes amb la finalitat de complir amb els nivells establerts en la normativa corresponent, i els permet adoptar mesures de restricció total o parcial del trànsit, entre les quals s'inclouen les restriccions als vehicles més contaminants, que també es recolzen en allò que disposa el text refós de la Llei sobre Trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, per motius mediambientals.

En aquest context, com ja s'ha mencionat en la introducció d'aquest capítol, el règim especial de Barcelona, la Carta de Barcelona, estableix que l'adopció de mesures de prevenció, control i correcció de la contaminació atmosfèrica és una àrea pròpia de l'Ajuntament, a banda de facultar la possibilitat de regular, per mitjà d'ordenances municipals, els diferents usos de les vies per tal de fer-los compatibles de forma equilibrada amb la garantia de la seguretat viària, la mobilitat i fluïdesa del trànsit i la protecció del medi ambient.

Barcelona es troba inclosa en la zona de qualitat de l'aire (ZQA) 1, que ha registrat superacions dels valors límit de diòxid de nitrogen (NO₂) i de partícules en suspensió amb diàmetre inferior a 10 micres (PM₁₀), motiu pel qual la Generalitat la va incloure en la zona de protecció especial de l'ambient atmosfèric. Els informes de l'any 2015 utilitzats per elaborar el Pla de Millora de la Qualitat de l'Aire de Barcelona (2015-2018) situen el trànsit rodat com la principal font contribuïdora dels nivells de contaminació de NO₂ i PM₁₀ a la ciutat comtal, fet que vincula les mesures que s'adoptin per reduir els nivells de contaminació amb la reducció de les emissions del trànsit rodat.

En aquest marc, l'Ajuntament de Barcelona va implementar, a partir del dia 1 de desembre de 2017, la zona de baixes emissions (ZBE) que havia de funcionar durant els episodis de contaminació ambiental, que, cal dir, no s'han arribat a activar. Aquestes mesures de restricció passarien a ser permanents a partir del dia 1 de gener de 2020. Les accions dins la ZBE s'han establert amb coordinació amb altres ajuntaments integrants totalment o parcialment de l'espai afectat (Hospitalet de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat i Sant Adrià de Besòs), així com amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona i la Generalitat de Catalunya.

L'actuació d'ofici sobre la ZBE té els objectius de revisar les recomanacions dutes a terme l'any passat i fer un seguiment del procés d'implementació de la zona de baixes emissions

És en aquest context que 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 present l'impacte del cost de les mesures per a les persones afectades tenint en compte que s'estima que pot afectar uns 50.000 vehicles que no disposen de l'etiquetatge ambiental de la Direcció General de Trànsit (DGT).

Durant l'any 2019 la síndica de greuges de Barcelona ha fet el seguiment del procés d'implementació de la zona de baixes emissions (ZBE), una iniciativa important per a la reducció de la contaminació i per a la ciutadania barcelonina, tasca que s'ha concretat, a partir de la tardor, amb l'obertura d'una actuació d'ofici per tal d'analitzar el procés d'implementació de les restriccions circulatòries a la ciutat de Barcelona amb els objectius de fer un seguiment de les recomanacions efectuades per la Sindicatura l'any 2018, analitzar el procés d'implementació i l'impacte de la mesura, especialment per als col·lectius més vulnerables.

Aquesta actuació d'ofici es troba en fase d'estudi, sobretot perquè el text definitiu de l'Ordenança, amb les possibles excepcions i o moratòries, no s'ha aprovat fins al 20 de desembre, circumstància que no ha permès concloure, a hores d'ara, una valoració sobre la seva incidència.

També cal indicar que dins d'aquest treball de seguiment, durant aquest 2019, i més enllà de les queixes rebudes, des de la Sindicatura s'han mantingut reunions i contactes per tenir coneixement de les posicions de diferents col·lectius i entitats en relació amb l'aplicació de les ZBE, d'àmbits tan diferenciats com la FAV, l'Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP), Plataforma per la Qualitat de l'Aire, Plataforma d'Afectats per la ZBE, fins al Gremi del Motor, el Gremi de Tallers, etc.

Ara bé, sí que és cert que en el moment d'emetre el present informe hi ha dos aspectes que es poden indicar. Per una banda, arran de les queixes i converses mantingudes, es pot fer una primera anàlisi de les circumstàncies que produeixen preocupació als ciutadans i ciutadanes que s'han dirigit a la síndica, els quals, tot i exposar el seu cas particular, donen lloc a casuístiques més àmplies; per l'altra, es pot fer una primera revisió de l'atenció a les recomanacions sobre el tema efectuades ara fa un any per la síndica.

Una primera anàlisi de les 149 queixes rebudes per la Sindicatura de Greuges de Barcelona aquest 2019, sobretot concentrades en el darrer trimestre de l'any, i en concret a partir de l'aprovació de l'Ordenança, dona a entendre que l'essència de les queixes no se centra en la disconformitat vers la finalitat de la mesura, encara que en algun cas es plantegin discrepàncies amb el mètode o criteris adoptats, sinó en termes generals, en l'àmbit particular i en algun cas col·lectiu, i en la preocupació per les conseqüències que els implica la seva adopció.

A grans trets, cal indicar, com a aspectes més destacats, que un 40 % de les queixes rebudes posen de manifest les dificultats que generarà a les persones reclamants el fet de no poder fer ús del seu vehicle, sobretot per motius laborals, i no disposar d'una alternativa vàlida amb transport públic, de manera que tampoc la T-Verda els resulta una alternativa

(horaris de nit o torns canviants, ubicació de les empreses en polígons o llocs de difícil accés amb la xarxa de transport públic, transport de materials o eines per al desenvolupament de l'activitat professional, entre d'altres). Aquest fet va estretament vinculat a aquells casos, un 35 % de les queixes, que exposen les dificultats i/o la impossibilitat econòmica per assumir el cost d'un nou vehicle, sobretot en situacions d'economies precàries i amb càrregues familiars, als quals, a priori, les mesures i moratòries acordades no donen una resposta suficient. Cal fer una menció especial a aquelles persones que o bé per edat, diversitat funcional o salut ara per ara no tenen clar el seu encaix o alternativa dins de les excepcions o moratòries aprovades i manifesten la impossibilitat de fer ús del transport públic.

Durant l'any 2019 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 149 queixes relatives la zona de baixes emissions, la majoria d'elles concentrades en el darrer trimestre de l'any

En aquest sentit, prop del 40 % de les queixes rebudes per aquesta síndica posen de manifest el seu desacord en relació amb la manca d'alternatives tècniques a fi de poder realitzar aquelles adaptacions del vehicle (per exemple, filtres) que els pogués permetre contribuir a la millora de la qualitat de l'aire i mantenir el seu vehicle fins a la seva "mort natural", a banda de fer incidència en el volum de residus que podrà generar el desballestament de molts cotxes.

També cal indicar que un 37 % de les persones reclamants resideixen fora de Barcelona, fet que posa en relleu que l'afectació de les mesures va més enllà de l'Ajuntament de Barcelona i/o dels municipis que configuren la ZBE, per la qual cosa cal pensar, per a aquests casos, solucions àmplies i a diferents nivells competencials.

També cal mencionar que un 30 % de les queixes mostren la seva disconformitat amb el fet que la consideració de vehicle contaminant s'hagi establert d'acord amb les etiquetes de la DGT i no amb un mesurament real de les emissions de cada vehicle concret i/o d'acord amb la ITV.

Un 21 % de les persones reclamants també exposen la seva disconformitat amb el pagament del mateix import de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM). En menor grau, però d'especial importància per a les persones titulars d'aquells vehicles, s'han presentat queixes relacionades amb la tinença i ús de vehicles, clàssics, motor homes o furgonetes tipus camper adaptades per pernoctar-hi, les quals són inversions que es realitzen amb l'objectiu que puguin ser amortitzats a molts anys vista.

En general les persones reclamants veuen difícil poder assumir els canvis demanats sense mesures de suport tècnic o econòmic que els permetin alternatives viables o la concreció d'excepcionalitats que poden ser puntuals o limitades.

Si bé el preàmbul de la Llei 34/2007, de 15 de novembre, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, assenyala que aquesta és un bé comú indispensable per a la vida, i respecte del qual totes les persones tenen el dret d'ús i gaudiment, així com l'obligació de conservar-lo, 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 tenint en compte

Tot i que es va habilitar un servei d'atenció telefònica i un portal web, l'atenció presencial inicialment va ser molt limitada: matins de 9 a 14 hores a l'oficina de l'AMB de la Zona Franca

els costos que implica per a les persones particulars una mesura que cerca l'interès general.

Així mateix, també cal, per part de l'Ajuntament, instar la corresponsabilitat amb la resta d'administracions competents per poder facilitar un ventall d'alternatives vàlides de transport (park&ride...), la possibilitat de mesures tècniques, les millores de la xarxa de transport, sobretot interurbà, i el suport al conjunt de la ciutadania, que permetin incentivar i afavorir un veritable canvi d'hàbits.

Per tant, la revisió de les recomanacions que la síndica va efectuar ara fa un any, a priori continuen vigents, sobretot en relació a aspectes com l'atenció a la ciutadania a fi d'orientar i acompanyar-la davant dels problemes sorgits. S'ha de mencionar que inicialment, tot i que s'ha habilitat un servei d'atenció telefònica i un portal web, l'atenció presencial resta molt limitada, ja que només hi ha horari matinal (9-14 hores) i està ubicada a l'oficina de l'AMB de la Zona Franca.

En relació amb l'atenció i informació a la ciutadania, s'ha de mencionar la situació d'incertesa que ha motivat, a moltes de les persones afectades i de la població en general, la resolució de les al·legacions (excepcions vinculades a situacions econòmiques, assistència a tractaments mèdics periòdics en hospitals, moratòries d'un any per a vehicles de transport públic col·lectiu...) i l'aprovació del text definitiu de l'Ordenança, en el Ple del 20 de desembre de 2019, atès que no s'ha conegut fins al darrer moment la resposta concreta a alguna a les situacions específiques plantejades.

En relació amb l'atenció i informació a la ciutadania, s'ha de mencionar la situació d'incertesa que ha motivat, a moltes de les persones afectades i de la població en general, la resolució de les al·legacions (excepcions vinculades a situacions econòmiques, assistència a tractaments mèdics periòdics en hospitals, moratòries d'un any per a vehicles de transport públic col·lectiu...) i l'aprovació del text definitiu de l'Ordenança, en el Ple del 20 de desembre de 2019, atès que no s'ha conegut fins al darrer moment la resposta concreta a alguna a les situacions específiques plantejades.

• La seguretat dels carrils bici

El creixement de la xarxa ciclista s'ha traduït en un increment continuat del nombre de gent que utilitza la bicicleta com a mitjà de transport habitual, fet al qual cal sumar altres ciutadans i ciutadanes que per als seus desplaçaments fan ús habitualment d'aquests mateixos carrils ciclistes, com ara els usuaris i usuàries de patinets elèctrics, o altres vehicles de mobilitat personal, per la qual cosa és necessari fer compatible aquests usos i d'altres de més tradicionals amb la resta de persones que es desplacen pel seu entorn, com són els i les vianants.

Precisament, l'increment de persones que en fan ús i les característiques d'alguns punts de la xarxa ciclista han portat a punts de conflicte entre ciclistes i la resta agents que, en alguns casos, deriven en problemes de seguretat viària i/o en una percepció d'inseguretat per a la ciutadania, especialment per a aquells col·lectius més vulnerables o amb major dificultat de moviment.

Tenint en compte el factor de la seguretat en la mobilitat, que s'ha posat en relleu en la introducció d'aquest capítol, cal assumir el repte de fer compatible una ciutat més amable i segura per a les persones, i en especial per als col·lectius de vianants més vulnerables. Per aquest motiu, l'any 2019 la Sindicatura ha iniciat una actuació d'ofici en què s'analitzen, mitjançant un estudi extern, els conflictes a la via pública derivats de la implementació de la xarxa d'itineraris ciclistes a la ciutat.

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

De nou es repeteixen les demandes dirigides a la síndica en relació amb el procediment sancionador, centrat en l'eficàcia de les notificacions, tema recurrent de cada exercici, vinculat a l'aplicació del dret d'audiència i defensa que atorga el procediment sancionador a qui se li atribueix una infracció administrativa, a l'efecte d'esvair una possible situació d'indefensió.

També cal fer esment, de manera especial, de les queixes relatives a la manca de resposta als escrits dirigits a l'Administració. En aquest segon cas, s'ha d'incidir en els casos que han motivat la demanda d'intervenció de la síndica en relació amb les situacions que generen sensació d'indefensió per part de la ciutadania, que manifesta no rebre una resposta completa sobre el conjunt d'al·legacions formulades i/o planteja problemes pel que fa a l'accés a la informació documental acreditativa de la infracció, i que es considera necessària per a la valoració de la idoneïtat de les seves al·legacions o per considerar amb fonamentació acollir-se o no al pagament de la sanció amb import reduït.

Aquest fet s'ha constatat de manera especial quan fa referència a aquells supòsits en què la sanció deriva d'una denúncia en matèria d'estacionament, que motiva l'actuació del servei de la grua municipal, fet que implica l'exigència de les taxes derivades de l'actuació del servei de la grua municipal i de l'estada del vehicle al dipòsit municipal. En aquests casos, la ciutadania es queixa de la manca de resposta a les al·legacions formulades, sovint sobre la pertinència o no de l'estacionament, amb els costos de pagament de taxes i despeses que comporta (servei grua municipal, estada al dipòsit), quan, per diferents motius, l'expedient administratiu relatiu a la sanció es dona per finalitzat (anul·lació de la sanció per motius procedimentals), de manera que no s'emet un pronunciament explícit sobre la resta d'aspectes sobre els quals versen les al·legacions formulades per la ciutadania i que també comporten conseqüències econòmiques.

En aquestes situacions, la percepció de la persona interessada és que les seves al·legacions, en referència a l'estacionament, no han estat ateses i no s'ha donat resposta al desacord en relació amb la taxa generada pel servei de la grua municipal. En aquest sentit, tot i trobar-se els expedients en fase d'estudi, cal dir que des de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) s'informa que s'efectua la revisió interna del cas abans de donar resposta a la persona interessada.

Un altre aspecte reiterat ha estat també vinculat a la resolució de procediments sancionadors i, en concret, al dret de defensa, com són les queixes relatives al procés o temps d'espera per obtenir resposta a les demanades dirigides als serveis municipals a fi de disposar de les imatges que acreditin la comissió d'una infracció, tenint en compte que les persones denunciades disposen de vint dies naturals a partir de la notificació de la denúncia per optar a fer efectiu el pagament de la sanció, i acollir-se al pagament amb import reduït, o valorar la interposició de recurs.

En aquest sentit, cal dir que resten en fase d'estudi la resolució de diferents expedients amb aquesta casuística. Ara bé, l'IMH ha informat

De nou es repeteixen les demandes dirigides a la síndica en relació amb el procediment sancionador, centrat en l'eficàcia de les notificacions, tema recurrent de cada exercici

S'ha iniciat una actuació d'ofici, mitjançant l'encàrrec d'un dictamen jurídic extern, amb l'objectiu d'analitzar quins requisits formals estableix la normativa actual per a les notificacions

que, en el supòsit que la infracció estigui documentalment acreditada mitjançant un reportatge fotogràfic i vídeo, les imatges no es podran acompanyar a la notificació de la denúncia, tot i que la persona interessada pot sol·licitar la visualització de les que consten en l'expedient, per mitjà del portal web de l'Ajuntament de Barcelona, amb certificat digital, i que seran trameses a la persona interessada al més aviat possible, aproximadament cinc dies hàbils, en funció de

si es remet mitjançant el correu electrònic o el postal. També es poden demanar de manera presencial, a les oficines d'atenció ciutadana (OAC) dels districtes, amb cita prèvia, mitjançant la presentació d'una instància. Posteriorment es contacta amb la persona sol·licitant per indicar-li el departament municipal on podrà adreçar-se per veure la filmació o rebre la resposta per correu postal ordinari. S'informa que s'està treballant per millorar el sistema informàtic municipal per poder visualitzar la filmació a través d'Internet.

Com ja es va dir en l'informe anterior, amb independència del sentit final de la resolució administrativa que s'adopti, el dret a una resolució expressa i motivada és un dels eixos en què es fonamenta la pràctica del bon govern, i aquesta ha d'incloure referència concreta a les al·legacions plantejades per la persona interessada d'acord amb allò que estableix la regulació del procediment administratiu, i en concret l'article 15 del Reial 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 sucintament motivades i decidiran sobre totes les qüestions plantejades per les persones interessades i aquelles altres derivades del procediment. Aquest aspecte i d'altres relatius a les notificacions administratives són tractats de forma més concreta en el capítol 8, relatiu al procediment sancionador del present informe, atenent que s'ha iniciat una actuació d'ofici mitjançant l'encàrrec d'un dictamen jurídic extern, amb l'objectiu d'analitzar, entre altres aspectes generals, quins requisits formals estableix la normativa actual per a les notificacions.

En aquest sentit, en els casos de procediments sancionadors també és convenient que es facilitin els mitjans de prova que permetin esvair dubtes sobre la presumpta conducta infractora objecte de sanció i que acompanyin les denúncies. Per tots aquests motius, la síndica ha dirigit a l'IMH recomanacions sobre la millora de l'eficàcia i l'eficiència.

També ha estat objecte de queixa i supervisió la qualitat de les imatges que acompanyen les denúncies. En un cas que va motivar la queixa d'un ciutadà, la fotografia que llavors sí que acompanyava la denúncia no permetia la identificació del vehicle per la baixa qualitat de la imatge. Tot i que la síndica havia estat informada, com a resposta a anteriors expedients, que es treballa per una nova contracta d'impressió per a l'any 2020, des de la Sindicatura, amb motiu de la supervisió de l'expedient de queixa 1601-18, es va demanar que se cerquessin respostes i alternatives per a les situacions de dèficit de qualitat quan es produeixen. En resposta a aquesta recomanació, l'IMH va informar que en donava trasllat al Sector de Seguretat i Prevenció a fi que es vetllés per la qualitat de les imatges que s'obtenen de les càmeres fotogràfiques instal·lades.

Tot i la innegable condició de valor probatori de les denúncies formulades pels i les agents de l'autoritat, cal fer una menció especial al fet que, amb motiu de la demanda d'informació relativa a expedients, efectuada per part de la síndica a l'IMH per a l'estudi de les queixes presentades, es produeix una nova revisió del cas que implica la reconsideració del sentit de la resolució inicialment adoptada per part de l'IMH.

Cal seguir treballant perquè, amb l'ajut de la tecnologia, aquestes situacions no es produeixin i s'estudiïn a fons les al·legacions que presenten les persones interessades, així com que sigui més fàcil i entenedor l'accés a les imatges.

Com ja s'ha dit en els darrers informes, 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 la persona reclamant en una clara situació d'indefensió, sobretot en el cas que s'arribi a fer efectiva la fase executiva de cobrament del deute.

4.3. Recomanacions destacades

TRANSPORT PÚBLIC

- Reiterar al representant municipal a l'ATM, com a ens titular de la T-16, que les administracions implicades en la prestació del servei (AMB i Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona) estableixin protocols de control de qualitat per a la ràpida detecció de problemàtiques, que preventivament actuïn davant de la previsió de l'increment de la gestió i la resolució d'incidències, que es comuniqui a les persones interessades l'existència d'un endarreriment o incidència en la tramitació del títol de transport, que es millori la gestió dels títols provisionals per garantir l'ús del transport públic de manera gratuïta als infants que el tenen reconegut, i que promoguin alternatives als actuals bescanvis o duplicats fins a la implementació de la T-Mobilitat.
- Recomana a Ajuntament i a TMB, en relació amb la implementació de la xarxa ortogonal, que s'analitzin els aspectes pendents de resolució, amb una atenció especial a la connexió amb centres d'interès, serveis sanitaris i educatius.
- Recomana a l'Ajuntament de Barcelona i a TMB que revisin si la distància entre parades (350-400 metres) es correspon amb els paràmetres considerats per TMB com a òptims i accessibles per a qualsevol col·lectiu i que, en cas contrari, es prenguin les mesures correctives necessàries.
- Recomana a TMB que els plafons informatius existents a les marquesines facilitin no sols informació de les línies de la nova xarxa de bus, sinó del conjunt de les línies properes de la xarxa tradicional, per facilitar la mobilitat i l'intercanvi de trajectes, així com que la informació estigui adaptada a les persones amb diversitat funcional.
- Recomana que el protocol d'actuació en el cas de persones usuàries del transport públic que hagin estat víctimes d'incidentes (furts, robatoris, etc.) pugui ser objecte de revisió per

garantir la millora de l'atenció personalitzada i facilitar l'accés a la informació de manera àgil, mitjançant un suport documental i/o gràfic i/o web.

- Recomanar que les estacions amb més afluència de persones usuàries disposin de plafons informatius per a víctimes d'incidents, en diferents idiomes, i que el personal d'atenció disposi d'informació precisa en suport paper o telemàtic per facilitar les principals directrius de què fer i on dirigir-se, si és possible en diferents idiomes o, si més no, en anglès, i que tingui en compte les persones amb diversitat funcional.
- Recomanar que no es limiti el temps de comunicació per mitjà de l'interfon o que, abans de finalitzar, es realitzi un advertiment i/o constatació per part del personal que realitzi l'atenció per verificar la finalització del servei.
- Reiterar la recomanació per incrementar la presència de personal a les estacions i punts d'accés a la xarxa del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, fet que hauria de millorar l'atenció a les persones usuàries i el compliment de la normativa establerta.
- Recomanar que en cas d'incidències a la xarxa de transport s'informi amb suficient antelació i mitjançant cartells, senyalització i megafonia en tota la xarxa de transport públic de Barcelona; que es faci ús de les xarxes socials i altres suports digitals per transmetre informació, que els avisos es produeixin abans de la validació del tiquet de transport i que s'informi de totes les alternatives de transport existents a la zona afectada que puguin ser útils per a la cobertura dels trams afectats tenint en compte l'accessibilitat.
- Recomanar que, abans de l'inici d'afectacions programades a la xarxa de transport, es garanteixi la coordinació amb les entitats del territori afectat i s'identifiqui si en el recorregut afectat hi ha centres o serveis que puguin incidir en el dret a la mobilitat de les persones amb diversitat funcional.

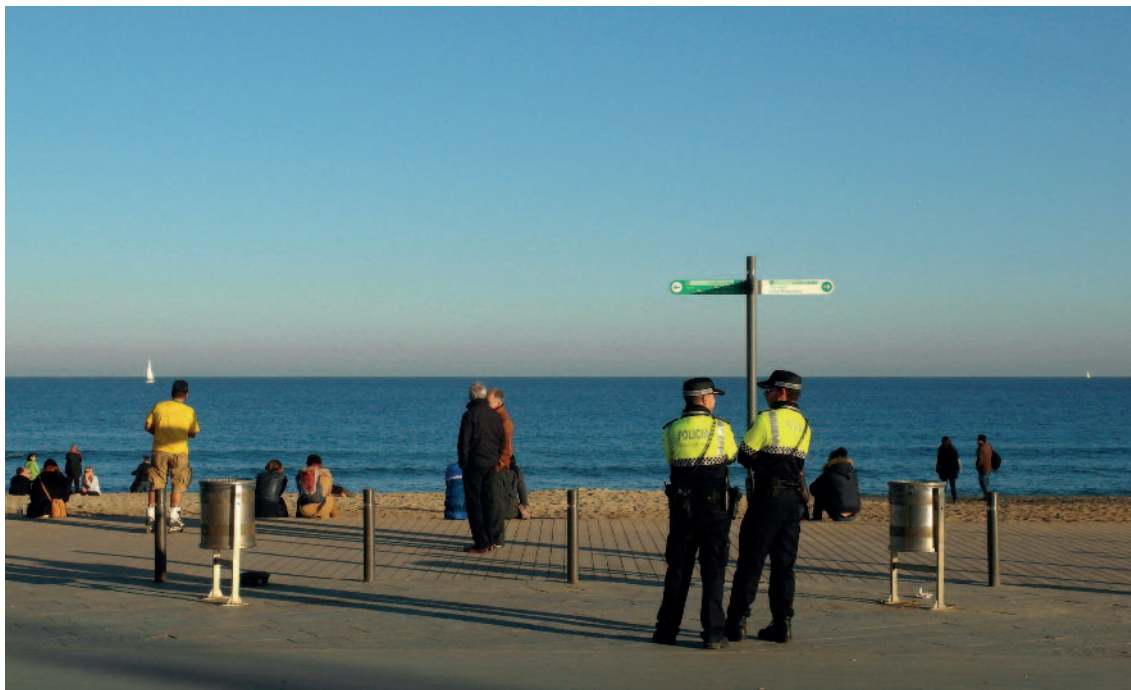
CIRCULACIÓ I VIALITAT

- Recomanar als diferents serveis implicats en la retirada de vehicles per part del Servei de la Grua Municipal (Guàrdia Urbana, B:SM) la millora de la gestió per prevenir possibles problemàtiques i perjudicis a la ciutadania.
- Reiterar a l'IMH que, atenent el principi de bona Administració, es treballi per donar resposta motivada i suficient a les manifestacions de les persones interessades.
- Recomanar a l'IMH, en qualitat d'organisme instructor de l'expedient sancionador, que, en cas de detectar que la tramitació de l'expedient no ha estat prou eficient, se cerquin mecanismes per millorar l'atenció i la comunicació amb la ciutadania, s'agilitzi la devolució d'ingressos indeguts i, si aquests s'han d'efectuar des de B:SM, s'incorpori en les resolucions el pagament de l'import corresponent amb els interessos de demora meritats.

- Reiterar a la Cinquena Tinença d'Alcaldia de Prevenció i Seguretat, així com a l'Institut Municipal d'Hisenda, la recomanació que els expedients administratius han de disposar d'imatges clares i de qualitat, que aquestes s'incorporin als expedients o que es faci referència explícita dels mitjans per poder disposar de les imatges, per tal de dotar de major garantia els procediments, així com millorar l'eficàcia i l'economia de l'actuació administrativa.
- Recomana a l'IMH que, tot i que aquesta Sindicatura és coneixedora del volum d'expedients que es gestionen, se cerquin els mecanismes adients a fi de garantir l'adequada pràctica de les notificacions, així com els procediments de revisió dels expedients.

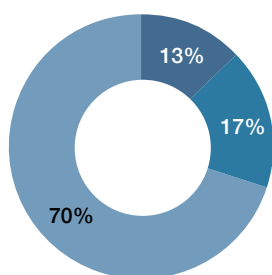
Capítol 5

SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA



5.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 83 queixes relatives a aquest àmbit:



- Llibertat cívica (expressió, manifestació...)
- Mediació i convivència
- Seguretat i protecció (Guàrdia Urbana)

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Llibertat cívica (expressió, manifestació...)	11
Mediació i convivència	14
Seguretat i protecció (Guàrdia Urbana)	58

5.2. Introducció

El Tribunal Constitucional, en diverses sentències, com la STC 66/1995 o la STC 42/2000, ha manifestat que en una societat democràtica l'espai urbà no és només un àmbit de circulació, sinó també un espai de participació. En aquest context s'ha emmarcat aquest any 2019, que ha estat un any d'excepcionalitat política i social, on l'espai públic de la ciutat ha acollit nombroses protestes i reivindicacions col·lectives, en exercici del dret de reunió, establert en l'article 21 de la Constitució espanyola, com a màxima manifestació de la llibertat d'expressió.

En algunes ocasions, les manifestacions a l'espai públic s'han desenvolupat de forma pacífica, però en d'altres s'han produït greus aldarulls, i s'han arribat a produir lesions físiques a algunes de les persones mobilitzades, així com danys al mobiliari urbà.

Aquesta situació s'ha vist reflectida en el contingut de les queixes dirigides a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en què, en matèria de llibertat cívica, algunes persones manifestaven una afectació emocional derivada de la situació política. D'altres mostraven disconformitat amb l'acampada permanent, a tall de protesta, en una plaça de la ciutat, perquè la consideraven desproporcionada i amb afectació del dret de mobilitat. Així mateix, algunes queixen han mostrat disconformitat en el tracte desigual amb la ciutadania quan l'ocupació de l'espai públic es produeix amb motiu de l'exercici de la venda ambulants no autoritzada, o quan es justifica en el dret de reunió i manifestació. La Sindicatura també ha estudiat una queixa relativa a les molèsties que va ocasionar una protesta del col·lectiu de camioners, aquesta vegada amb la finalitat de reivindicacions laborals.

Pel que fa a la seguretat ciutadana, els greuges, majoritàriament, continuen versant sobre el presumpte tracte inapropiat rebut per part dels i les agents de la Guàrdia Urbana, i que sol anar acompanyat de denúncies. Algunes de les queixes aportaven gravacions d'imatges amb la finalitat d'acreditar els fets i desmuntar la presumpció de veracitat dels i les agents de l'autoritat. Així mateix, persisteixen les queixes ciutadanes per una manca d'atenció a requeriments de presència policial, encara que des d'aquesta institució comprovem que, en funció de la problemàtica que motiva el requeriment, des de la Guàrdia Urbana s'activen altres recursos municipals dirigits a pacificar la convivència. Aquests recursos acostumen a ser més efectius per posar fi definitivament a les problemàtiques. També ha estat motiu de queixa la manca de reforç policial davant de la percepció d'augment de la inseguretat en determinats barris de la ciutat, o la manca d'efectivitat de les actuacions policials davant de les molèsties que ocasionen persones que ocupen locals i habitatges sense títol que les habiliti per fer-ho.

En matèria de convivència, la Sindicatura de Greuges de Barcelona continua rebent queixes sobre denúncies formulades contra persones que es troben en situació de vulnerabilitat, per infringir l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona. Principalment, les conductes es referien a l'exercici de l'activitat de venda ambulants no autoritzada o al fet d'acampar a les vies i els espais públics sense autorització.

Alguns ciutadans i ciutadanes denuncien el presumpte tracte inapropiat rebut per part dels i les agents de la Guàrdia Urbana

- **Impacte de les tecnologies en la presumpció de veracitat dels i les agents de la Guàrdia Urbana**

Una de les queixes recurrents en aquesta Sindicatura és la derivada del tracte rebut per agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), que algunes persones consideren que és inapropiat i mancat de la deferència que mereixen com a ciutadans i ciutadanes als quals han de servir. En aquestes situacions, i sense cap altra prova que les versions de les parts, que acostumen a ser contradictòries, s'aplica el principi de presumpció de veracitat dels i les agents actuant recollit en l'article 77.5 de la Llei 39/2015, d'octubre, segons el qual "els documents formalitzats pels funcionaris als quals es reconeix la condició d'autoritat i en els quals, observant-se els requisits legals corresponents, es recullen els fets constatats per aquells, han de fer prova d'aquests llevat que s'acrediti el contrari". Cobren, per tant, més valor les declaracions dels i les agents de la GUB, investits d'aquesta condició d'autoritat, que les de la ciutadania, fet que genera frustració en les persones denunciades.

En altres ocasions, la síndica s'ha referit a la conveniència de reforçar l'activitat probatòria sobre els fets denunciats, i va recomanar a la Guàrdia Urbana que s'assegurés que els i les 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 la ciutadania, així com que, en la mesura que sigui possible, s'ampliés o es generalitzés l'ús de càmeres en la uniformitat dels agents per tal d'evitar que es produeixin aquestes situacions.

Aquest any la ciutadania ha implementat les mesures probatòries a través de la captació d'imatges i de so per utilitzar-les com a mitjà per acreditar les seves versions dels fets. Aquest ús pot ser adequat d'acord amb l'article 36.23 de la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana, que únicament prohibeix l'ús de les imatges quan pugui posar en perill la seguretat personal o familiar dels i les agents, de les instal·lacions protegides o el risc d'èxit d'una operació.

En un dels casos estudiats, un ciutadà manifestava haver estat denunciat per uns agents de la Guàrdia Urbana, presumptament per desobeir les seves ordres. El promotor de la queixa explicava que els agents en qüestió prèviament s'havien saltat un semàfor en vermell i bloquejaven el pas a l'aparcament del qual era abonat. El ciutadà manifestava els seus intents per aconseguir accedir a l'aparcament, atès que era una maniobra autoritzada i correctament senyalitzada. Finalment, l'episodi va concloure amb una sanció per desobeir les ordres de l'agent.

Els fets que relatava el ciutadà estaven documentats en vídeo perquè el vehicle disposava d'una càmera. El promotor de la queixa explicava que, atesa la situació d'indefensió a què va ser sotmès, va presentar un recurs administratiu contra el procediment sancionador, però aquest es va desestimar fonamentant-se en la ratificació dels fets per part dels agents.

La ciutadania ha implementat les mesures probatòries a través de la captació d'imatges i de so per utilitzar-les com a mitjà per acreditar les seves versions dels fets

Es va donar trasllat de la queixa i del document audiovisual a la Unitat de Deontologia i Afers Interns de la Guàrdia Urbana (UDAI), que, un cop revisades les imatges amb l'agent actuant, va fer una composició diferent de la situació i

dels fets i va reconèixer en aquell moment que havia estat una errada d'interpretació involuntària per part seva, sense cap mena d'intencionalitat ni mala fe. A continuació explicaven que el mateix agent havia demanat de fer les gestions necessàries per deixar sense efecte aquella denúncia, i que va demanar que la situació fos corregida en el sentit de restituir l'import de la sanció al ciutadà. Aclarien, però, que en les imatges en cap moment s'apreciava cap mena de tracte irrespectuós per part dels agents.

• Límits del dret de reunió

Aquest any 2019 hi ha hagut moltes concentracions de persones mobilitzades a l'espai públic, en exercici dels drets legítims de llibertat d'expressió i de reunió.

Les i els representants d'un centre d'educació d'infantil i primària van posar de manifest davant de la síndica els perjudicis que havia ocasionat al funcionament normal de l'escola una “marxa lenta” organitzada pel col·lectiu de camioners que treballen al Port de Barcelona, i que van acompanyar amb el so dels clàxons dels vehicles de gran tonatge. Segons relataven, van haver de suspendre les classes i activitats escolars d'aquell dia o dur-les a terme en condicions d'extrema precarietat, ja que el nivell de decibels va ser tan exageradament alt que ni tan sols en el cas que l'escola hagués tingut l'aïllament mínim requerit s'hauria pogut continuar l'activitat escolar amb normalitat.

En la supervisió d'aquesta queixa, els responsables de la Guàrdia Urbana de Barcelona van referir a la síndica les competències autonòmiques en matèria de supervisió de comunicacions per a l'exercici del dret de reunió, així com la competència funcional dels Mossos d'Esquadra en matèria de seguretat ciutadana i manteniment de l'ordre públic. Segons al·legaven, aquelles competències limitaven la intervenció municipal a una actuació col·laboradora amb la policia autonòmica.

Representants d'un centre d'educació van posar de manifest els perjudicis que havia ocasionat al funcionament ordinari de l'escola una “marxa lenta” organitzada pel col·lectiu de camioners

La Sindicatura de Gregues va manifestar que el dret de reunió, igual que la resta de drets fonamentals, té els seus límits, entre els quals es troben els específicament reconeguts en l'article 21 de la Constitució espanyola (CE) (motius d'alteració de l'ordre públic amb perill per a les persones o els béns), així com d'altres imposats per la necessitat d'evitar que un exercici extralimitat d'aquell dret entri en col·lisió amb altres valors constitucionals.

Es va considerar necessari fer una referència a la doctrina del Tribunal Constitucional (TC) amb relació al contingut del dret de reunió, que es pot veure modulats per la protecció d'altres béns o drets constitucionals.

El TC, en la Sentència núm. 193/2011, de 12 de desembre, es va referir precisament a l'ús de megàfons o altres elements sorollosos més enllà dels decibels permesos per les ordenances, i que podia anar en detriment de l'exercici d'altres drets també legítims de la resta de ciutadans i ciutadanes. En els fonaments jurídics es remetien a la STC 195/2003, en què es posava de manifest que la lliure utilització d'instruments per a l'emissió de missatges, reivindicacions i denúncies, queda emparada per l'article 21 de la CE sempre que no es des-

naturalitzi el contingut del dret. S'insisteix que la imposició governativa del respecte a les ordenances en matèria de soroll no vulnera l'article 21 de la CE perquè els límits imposats en les ordenances tendeixen a la preservació d'altres béns constitucionalment protegits, com són la conservació del medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona (art. 45 CE) o la protecció de la salut davant de la denominada contaminació acústica (art. 43 CE), sense que el contingut del dret de reunió empari actuacions que comprometin els esmentats valors constitucionals, cosa que, si es produeix, ha de considerar-se una extralimitació en el seu exercici.

El TC entén que no es tracta de prohibir ni de modular l'ús de megafonia o altres instruments, sinó que més aviat és un recordatori del deure de respectar la normativa aplicable en aquella matèria.

L'article 44.7 de l'Ordenança municipal de medi ambient urbà estableix quins són els moments justificats d'excepcionalitat de la qualitat acústica, i considera que, entre d'altres, els actes reivindicatius a l'espai públic han de disposar d'autorització municipal expressa, la qual assenyalarà les condicions que cal complir per minimitzar la possible incidència dels sorolls a la via pública. Aquest article s'ha de posar en connexió amb l'article 11 de la Llei orgànica del dret de reunió, que preveu que l'autoritat governamental pot requerir a les persones que organitzen l'acte que adoptin mesures que garanteixin el desenvolupament pacífic de la manifestació, no únicament referides a la mobilitat, sinó també a altres aspectes que puguin resultar afectats, com la contaminació acústica.

En aquest context, s'ha d'entendre que, si es va produir un excés de soroll i aquest no estava autoritzat, la Guàrdia Urbana havia d'aplicar els estàndards previstos ordinàriament per a les immissions sonores. En el cas objecte d'estudi no hi havia constància que es mesurés l'impacte acústic, ni que s'articulessin accions tendents a fer-lo desaparèixer. Ara bé, atès el nombre de vehicles que van intervenir i la potència sonora dels clàxons que actuaven de forma simultània, presumiblement superaven els decibels permesos per la legislació específica aplicable.

La síndica va concloure que, per aquell motiu, no podia compartir la motivació de la inacció de la Guàrdia Urbana, relativa a la manca de competència per actuar, ja que la Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona, li atribueix el mandat de vetllar pel compliment de les ordenances, els bans i altres disposicions municipals.

També una de les concentracions que han generat més motius de queixa a la Sindicatura ha estat l'acampada reivindicativa als voltants de la plaça Universitat, promoguda per una part del col·lectiu estudiantil en protesta per la situació política del país. Alguns ciutadans i ciutadanes referien a la síndica que, arran de l'ocupació d'algun vial destinat al trànsit rodat, veien perjudicat el seu dret a la mobilitat. L'acampada inicialment estava emparada pel dret de reunió. L'article 21 de la Constitució espanyola (CE) reconeix el dret fonamental a la reunió pacífica, i estableix que per al seu exercici no caldrà autorització prèvia, sinó únicament comunicació prèvia a l'autoritat, la qual només podrà prohibir-la quan hi hagi motius fonamentals d'alteració de l'ordre públic, amb perill per a les persones o els béns.

La síndica va reconèixer que, malgrat tractar-se d'un dret reconegut constitucionalment, no és un dret absolut, ja que prèviament cal comunicar-ho i, a més, els poders públics han de vetllar perquè s'exerceixi de forma proporcional i ponderada per evitar que altres drets en puguin resultar afectats. Finalment, l'Ajuntament va valorar les circumstàncies en què

s'estava exercint aquell dret de reunió i va acordar desallotjar l'acampada, amb la qual cosa va posar fi a l'ocupació de l'espai públic.

• Quan les persones vulnerables reivindiquen drets i serveis

Aquest any 2019 la Sindicatura ha analitzat una queixa promoguda per una persona sense sostre que, amb l'afany de donar visibilitat al col·lectiu i de reivindicar recursos públics més adequats, va convocar diverses acampades a la ciutat. Una d'elles va tenir lloc davant de la seu de la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Arran d'aquests fets, va ser denunciat per la Guàrdia Urbana amb motiu de la infracció de l'article 29 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, consistent a acampar a les vies i els espais públics. La denúncia comportava una sanció per un import de 260 euros.

En aquest cas, tot i la voluntat del col·lectiu d'exercir el dret de reunió i manifestació pacífica, no es va donar compliment a les condicions legals establertes per exercir-lo (comunicar-ho prèviament a l'autoritat). Per aquest motiu, es va entendre que l'acampada no estava autoritzada.

Les denúncies cursades van ser conformes a la normativa i als procediments operatius de la GUB que són d'aplicació. Ara bé, malgrat aquesta constatació, la síndica es pregunta quina és l'efectivitat de denunciar persones sense llar, amb una situació de gran vulnerabilitat, amb la conseqüència que se'n desenvolupa —la sanció econòmica— i que segueix generant efectes una vegada interposada si no és abonada.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, des del moment en què va conèixer el contingut de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, va mostrar la seva oposició al fet que se sancionessin conductes vinculades a persones vulnerables, ja que suposa una revictimització. De l'anàlisi de la queixa es va observar que la denúncia es va interposar el mateix dia en què es va iniciar l'acampada a la ronda Sant Pau, tot i que la Guàrdia Urbana manifestava que havia estat en dies posteriors.

Com hem dit anteriorment, l'acampada es produïa per reclamar a l'Administració més recursos per a les persones sense llar. La causa fonamental que aquestes persones es trobin en aquesta situació és òbviament la impossibilitat per accedir a un habitatge, malgrat el dret que tenen reconegut en l'article 47 de la Constitució espanyola i en l'article 26 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, tot i que la realitat és que els recursos habitacionals disponibles no són suficients per abordar la situació actual de sensellarisme, fenomen que s'aborda amb més profunditat en el capítol relatiu als serveis socials.

La síndica ha expressat que en el procés d'espera de canvis significatius en matèria d'habitatge, les persones afectades per la seva manca han de poder comptar amb l'atenció dels serveis socials, els quals, segons estableix l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, han d'atendre, com a situacions amb necessitat d'una atenció especial, aquelles relacionades amb la manca d'habitatge. En cap cas, però, es pot acceptar que aquestes persones siguin denunciades per reivindicar els seus drets.

Una de les concentracions que han generat més motius de queixa a la Sindicatura ha estat l'acampada reivindicativa als voltants de la plaça Universitat

5.3. Recomanacions destacades

- Recomanar a la Guàrdia Urbana de Barcelona que en properes convocatòries d'accions reivindicatives es tingui en consideració la incidència acústica que poden tenir en l'entorn, per tal d'evitar que es produeixi una extralimitació de l'exercici del dret de reunió, en col·lisió amb altres drets també reconeguts constitucionalment.
- Recomanar a la Guàrdia Urbana que, en la mesura que sigui possible, s'atengui els requeriments de la ciutadania afectada per molèsties de soroll provocades per actes a la via pública, encara que aquests disposin d'autorització.
- Recomanar a la Guàrdia Urbana que s'avanci en la implementació de mesures que reforcin l'activitat probatòria dels fets denunciats pels i les agents de la Guàrdia Urbana, fins al punt que el principi de veracitat dels i les agents de l'autoritat tingui una aplicació pràcticament residual.
- Recomanar a la Guàrdia Urbana que s'implementin mesures específiques alternatives a la sanció econòmica, quan en aplicació de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic en resultin afectades persones en situació de vulnerabilitat.

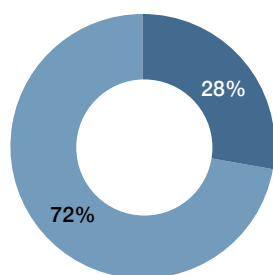
Capítol 6

ACCESSIBILITAT



6.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 29 queixes relatives a aquest àmbit:



- Accessibilitat general i als edificis de serveis
- Accessibilitat al transport i estacionament de vehi

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Accessibilitat general i als edificis de serveis	8
Accessibilitat al transport i estacionament de vehicles	21

6.2. Introducció

La disposició final tercera de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, fa referència al seu desplegament reglamentari i indica que el Govern ha d'aprovar en el termini de dos anys, des de la seva entrada en vigor, el decret de desplegament que determini els requisits, els paràmetres i els criteris per complir les condicions d'accessibilitat. Per fer-ho, s'han d'establir per reglament les especificacions que han de tenir els entorns, els processos, els productes i els serveis per ser accessibles o practicables i els criteris per determinar els ajustos raonables que siguin exigibles en funció de les circumstàncies concurrents. Aquesta llei va entrar en vigor el 5 de novembre de 2014 i els dos anys de termini per aprovar-ne el reglament finalitzaven el mes de novembre de l'any 2016. Així doncs, són ja tres els anys de retard en el desplegament d'una llei que ha de fer més igualitària la vida quotidiana de les persones que, per edat, per discapacitat o per circumstàncies temporals, requereixen certes adaptacions de suport.

Malgrat la inexistència del reglament, l'Ajuntament de Barcelona ja fa molts anys que demostra una sensibilitat especial envers el col·lectiu de persones amb diversitat funcional i ha estat capdavanter en moltes mesures per fer més accessible i habitable la ciutat. Amb tot, encara resta molt de camí per recórrer perquè el transport públic, l'urbanisme, l'accés als serveis, els parcs infantils i tots els serveis permetin que tota la ciutadania, amb qualsevol classe de limitació, se senti partícip i membre de ple dret de la nostra ciutat.

Les queixes rebudes enguany sobre aquest àmbit, en bona part, han estat relacionades amb la mobilitat, entesa com la necessitat de moure's per la ciutat. Les reclamacions de sancions per estacionaments amb l'ús de targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda considerades fraudulentas, han minvat de manera proporcional al progressiu bescanvi que ha fet l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per un nou model de targeta identificadora amb holograma, molt difícil de falsificar. Pel que fa a les reserves d'estacionament, s'han atès diverses queixes sobre les ubicacions que els districtes atorguen a qui legalment hi té dret. També s'han atès queixes per les poques *reserves públiques d'aparcament* que l'Administració local destina per facilitar el desplaçament de les persones amb dificultats de mobilitat quan han d'adreçar-se a edificis públics o d'interès ciutadà. Els problemes per accedir a determinats edificis públics perquè les mesures aplicades per complir amb la llei no respecten el seu objectiu, és un altre àmbit tractat. Un altre grup de queixes ateses ha estat sobre la mobilitat en el transport públic. Concretament s'han centrat en el complement il·legal que els taxis adaptats cobren a les persones que es desplacen amb cadira de rodes i també en les dificultats per accedir a alguns autobusos urbans perquè les rampes es troben fora de servei.

• Taxis adaptats amb un complement inventat

Un dels mitjans de transport utilitzats per les persones amb diversitat funcional és el servei del taxi. En l'informe de l'any passat, es donava a conèixer que la proporció de taxis adaptats a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) era molt inferior a la dictada per la normativa vigent. Es feia referència a l'article 8 del Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels mitjans de transport per a persones amb discapacitat, el qual obligava al fet que, en el termini de deu anys després de la seva publicació, i amb l'ajut de les

mesures dels ajuntaments per afavorir-ho, els taxis adaptats havien d'arribar al 5 % del total. A finals del 2018, el percentatge de vehicles adaptats era el 0,86 %, cosa que incompleix, i molt, el mínim legalment establert.

Enguany, tal com també s'anunciava en l'informe anterior, s'ha estudiat una queixa sobre el preu del servei de taxi adaptat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Concretament, es denunciava que ja feia temps que s'estava cobrant una tarifa diferent a les persones que es desplacen en cadira de rodes, concretament 13,90 euros de dilluns a divendres de 8 h a 20 h, i 14,50 euros els caps de setmana, festius i nocturns de 20 h a 8 h (de dilluns a divendres). Aquesta tarifa no està autoritzada per l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) i no s'hauria d'aplicar. Si es demana rebut d'aquest cobrament, no s'entrega. També s'exposa que al servei només s'hi pot accedir per mediació de la sol·licitud d'emissora (7 euros com a mínim), cosa que impedeix que una persona amb dificultats de mobilitat pugui aturar un taxi aixecant la mà o en una parada. Aquesta darrera tarifa tampoc consta en cap normativa.

La síndica ha rebut una queixa que denuncia el cobrament de tarifes diferents a les persones que es desplacen en cadira de rodes

La normativa específica del taxi urbà, concretament l'article 9.9 del Reglament metropolità del taxi, disposa que les persones usuàries amb mobilitat reduïda o les persones que vagin acompanyades per infants tenen dret, a més dels drets de caràcter general reconeguts en la legislació de defensa de les persones consumidores i usuàries, a rebre l'ajuda del prestador del servei per pujar o per baixar del vehicle i a carregar els aparells que aquestes necessitin per fer el seu desplaçament, com ara una cadira de rodes o cotxes de criatures destinats a aquest efecte.

L'article 10.1, amb relació a l'article 47 del mateix Reglament, estableix l'obligació de les persones usuàries del servei de pagar el preu segons el règim de tarifes vigents (la baixada de bandera, la tarifa quilomètrica, la tarifa horària i els suplementos autoritzats) aprovades per l'Àrea Metropolitana de Barcelona amb autorització de la Comissió de Preus de Catalunya, que garanteixin la cobertura de cost del servei i un benefici empresarial raonable. Aquestes són obligatòries per a les persones titulars de llicències, els conductors i conductores, els usuaris i usuàries i les empreses de mediació, ja siguin mitjançant emissores de radiofreqüència, sistemes de telefonia, aplicacions informàtiques per a dispositius fixos o mòbils, o altres sistemes anàlegs. La recent modificació, de 17 de maig de 2019, permet a l'AMB fixar una tarifa a preu tancat que permet el cobrament total o parcial dels serveis contractats a través d'emissores de radiofreqüència, de telefonia o d'altres d'anàlegs.

Tot i que la normativa permet autoritzar, en la forma i les condicions oportunes, complements per a serveis especials —que s'han d'exhibir a l'interior del vehicle, en un lloc visible per a la comprovació de la persona usuària—, de la revisió de les tarifes vigents els anys 2018 i 2019, se'n desprèn que els desplaçaments efectuats en taxis adaptats per persones amb cadires de rodes, no són objecte de complements ni suplementos i, en conseqüència, se'ls han d'aplicar les mateixes tarifes i complements que a la resta del passatge.

Cal remarcar que l'article 53.3 del Reglament qualifica d'infracció greu l'incompliment del règim tarifari i, en especial, aplicar suplementos no autoritzats o per serveis no prestats o gratuïts i, en general, qualsevol cobrament abusiu. I cal recordar també que l'article 48 del mateix text determina que la vigilància i inspecció del servei urbà del taxi, en l'àmbit

Els desplaçaments efectuats en taxis adaptats per persones amb cadires de rodes no són objecte de complements ni suplementos i, en conseqüència, se'ls han d'aplicar les mateixes tarifes habituals

d'aplicació d'aquest reglament, correspon als òrgans de l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) que estatutàriament la tinguin atribuïda, sense perjudici de les competències d'altres administracions en matèria d'inspecció.

L'any 2016, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), en l'informe "Anàlisi de temps i tarifes de taxis adaptats" assenyalava que "resulta difícil valorar fins a quin punt es tracta de casos puntuals o és una pràctica habi-

tual, ja que les persones usuàries són reticents a presentar queixes formals atès que l'oferta de taxis adaptats a Barcelona és reduïda i no volen generar un conflicte amb emissores i professionals als quals han de recórrer en el futur".

Certament, tot i no disposar de documentació acreditativa d'aquesta pràctica fraudulenta, de les informacions rebudes per part de l'IMPD, i de dues entitats significatives dins del món de la diversitat funcional, aquesta Sindicatura ha pogut copsar que aquesta realitat es manté malgrat el temps transcorregut des de l'informe de l'IMPD, les gestions efectuades des d'aquest institut per posar en coneixement la problemàtica explicada a les autoritats corresponents i les reunions de la Federació ECOM amb la Regidoria de Mobilitat per exposar i demanar respostes a la problemàtica global del servei de taxis adaptats.

Per tot el que s'ha posat de manifest, i atenent les circumstàncies de les persones usuàries potencialment afectades, sobta que en l'informe de l'Institut Metropolità del Taxi, més enllà de la manca de constància de cobraments irregulars i l'absència de denúncies, no s'exposi cap acció concreta per verificar-ho, identificar-ho o inspeccionar-ho d'ofici i, si es confirma, incoar els corresponents procediments sancionadors per una pràctica qualificada d'infracció greu en el Reglament i que no encaixa amb els principis ètics del bon govern.

La Sindicatura entén que cal garantir el bon servei i funcionament del servei del taxi, i més tenint en compte que la queixa se centra en un col·lectiu que hauria de ser objecte d'una atenció especial per la seva vulnerabilitat.

• **Les reserves públiques d'estacionament per a persones amb discapacitat**

Les persones amb problemes de mobilitat poden conduir el seu propi vehicle o bé disposar d'un vehicle que sigui conduït per una altra persona que els faciliti la seva autonomia i lliure circulació. Tant per a una situació com per a l'altra, el Decret 135/1999, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i de barreres en la comunicació, va preveure la creació de dues targetes distintives: la de titular conductor i la de titular no conductor. Aquest reconeixement permet que les persones que resideixen a Barcelona poden sol·licitar una reserva de plaça a l'Ajuntament per estacionar el vehicle tan a prop com sigui possible del seu domicili o lloc de treball.

Qualsevol persona que disposi d'una de les dues targetes esmentades, sigui resident de Barcelona o no, quan es desplaça per la ciutat pot estacionar el vehicle en qualsevol zona de

càrrega i descàrrega i en els estacionaments amb horari limitat (zona blava) i per a veïns (zona verda) sense necessitat de comprovant, sempre que la targeta identificativa estigui adequadament ubicada per poder fer-ne la comprovació.

El Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, determina un seguit de mesures a garantir pels ens locals, entre les quals es vol destacar: "Elaborar un pla d'ubicació de reserva de places d'aparcament públiques per a l'ús dels vehicles que portin persones titulars d'una targeta d'aparcament per a persones amb disminució, distribuïdes per les zones considerades d'interès en els nuclis urbans, i que puguin coexistir amb les zones d'estacionament amb horari limitat." L'Ordre VIV/561/2010 fa referència al fet que els principals centres d'activitat de les ciutats hauran de disposar de places d'aparcament reservades i dissenyades per a l'ús de persones amb mobilitat reduïda.

El cas que il·lustra aquest apartat està relacionat amb un ciutadà que va dirigir-se a la Sindicatura per queixar-se que la seu del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) no disposava de cap reserva pública d'estacionament per a persones amb problemes de mobilitat. A més, deixava palès que, malgrat haver dirigit una instància a l'organisme per comunicar aquesta irregularitat, no havia rebut cap resposta.

El Consorci va informar que, de manera telefònica va contactar amb el promotor de la queixa per comunicar-li que no era competència seva la ubicació de la reserva. El Districte de l'Eixample, territori de la ciutat on s'ubica el Consorci, va explicar que l'adjudicació de les places públiques d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat està determinada pel tipus d'equipament: biblioteques, centres de salut pública, serveis socials, equipaments esportius i centres cívics i culturals. Els serveis que no queden inclosos en aquests sis grups han de justificar-ne la necessitat per tal de ser valorada i, si és el cas, tramitada. El Consorci d'Educació de Barcelona es troba en aquest darrer grup.

La Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides reconeix que les persones amb discapacitat i amb problemes de mobilitat tenen dret a viure autònomament i a participar sense condicionants en tots els àmbits de la seva vida. Disposar de vehicle propi per desplaçar-se per la ciutat és un element facilitador d'aquesta independència. La targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat és el document que acredita el dret que tenen per parar o estacionar el seu vehicle tan a prop com sigui possible del punt d'accés o de destinació.

El Decret 97/2002 i l'Ordre VIV/561/2010, esmentats anteriorment, determinen la responsabilitat municipal en matèria d'estacionament lliure per a persones amb discapacitat amb tar-

L'adjudicació de places públiques d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat està determinada pel tipus d'equipament: biblioteques, centres de salut pública, serveis socials, equipaments esportius i centres cívics i culturals. Els serveis que no queden inclosos en aquests sis grups han de justificar-ne la necessitat

geta d'aparcament autoritzat. Estacionar a les zones blaves o a les de càrrega i/o descàrrega només depèn de trobar un lloc disponible en qualsevol dels centenars d'espais que hi ha d'aquestes característiques a la ciutat. Poder estacionar a les zones considerades d'interès en el nucli urbà o en els principals centres d'activitat de la ciutat requereix que l'Administració municipal estableixi quines són aquestes zones i quins els principals centres d'activitat.

El portal Barcelona Accessible, de l'Ajuntament de Barcelona, informa de les reserves públiques d'aparcament. Explica què són, a qui van dirigides i com s'han d'utilitzar. Defineix com un dels objectius d'aquest tipus de reserves facilitar la mobilitat per la ciutat i l'apropament als *serveis públics* de les persones amb mobilitat reduïda que disposen de la targeta corresponent. Com que no acota el concepte serveis públics, s'entén que inclou tota classe de servei públic. Un aspecte a destacar d'aquest portal informatiu és que no facilita ni la ubicació ni la distribució d'aquestes reserves pels districtes de Barcelona. A les persones potencialment usuàries no se les orienta sobre on poden localitzar aquests espais que els han de fer més assequibles els seus desplaçaments per la ciutat. S'ha pogut comprovar la dificultat per localitzar els opuscles informatius de les places públiques dels districtes de Ciutat Vella, l'Eixample, Gràcia, Horta-Guinardó i Nou Barris, però pel que fa als altres districtes de la ciutat es desconeix si s'han publicat o no s'ha fet l'estudi. Aquests impediments per consultar aquestes dades plantegen la necessitat de millorar els mecanismes de dret d'accés a la informació pública que recull la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat va informar que l'Ajuntament disposava del Pla de Reserves Públiques d'Aparcament, a partir del qual s'estableixen les tipologies d'equipaments de titularitat municipal als quals automàticament se'ls assigna una reserva. També es preveuen altres ubicacions a estudiar segons les necessitats. L'any 2014 es van incorporar més serveis públics considerats prioritaris per disposar de reserves públiques. Els serveis que van afegir-se com a necessaris eren: mercats, oficines d'atenció ciutadana (OAC), hospitals, ludoteques, casals infantils i casals de gent gran.

Aquesta darrera ampliació de serveis públics no inclou seus centrals de l'Administració pública, com el Consorci d'Educació de Barcelona, però segueix vigent l'opció que qualsevol ens públic pugui sol·licitar al districte la ubicació d'una reserva pública d'aparcament.

El Consorci d'Educació de Barcelona és l'organisme que gestiona la xarxa educativa de tota la ciutat des del segon cicle d'educació infantil fins a la secundària obligatòria, els batxillers, la formació professional, la formació d'idiomes, la formació musical, la formació de persones adultes, etc. És el punt de referència, tant per al professorat de tots aquests cicles com per a les famílies i el mateix alumnat. La població potencialment usuària dels seus serveis és molt alta i percentualment s'hi poden trobar moltes persones amb dificultats de mobilitat. Les respostes donades pel Consorci d'Educació de Barcelona, en el sentit que no és de la seva competència o que l'han de sol·licitar les persones interessades, constata que no coneix el Pla de Reserves Públiques d'Aparcament i, per tant, tampoc sap que la iniciativa de sol·licitar una reserva de plaça pública d'aparcament hauria de partir d'ell, prèvia valoració de la necessitat.

Així doncs, aquesta Sindicatura de Greuges considera que no disposar de suficients places reservades d'aparcament properes als serveis públics i seus d'organismes de l'Administra-

ció ni informar degudament de les que ja existeixen en tots els districtes de la ciutat, vulnera el contingut de la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides de 2006, que fixa el compromís dels estats que la signen de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi de les persones amb discapacitat, i promoure el respecte a llur dignitat inherent. En la mateixa línia, la Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat en l'article IV estableix el compromís de les ciutats signatàries a prendre mesures actives per tal de protegir la ciutadania més vulnerable.

Des de la Sindicatura s'entén que en un entorn accessible i sense barreres les persones amb discapacitat milloren significativament les habilitats i l'autonomia i incrementen la participació i l'autogestió en la vida diària i social, de manera que s'eviten situacions de marginació i es redueix la dependència de tercers.

Cal que l'Ajuntament informi a tots els ens públics de la ciutat que poden sol·licitar al seu districte una reserva d'aparcament per a persones amb discapacitat

• Les rampes d'autobusos que no fan un servei públic

Una de les millores que al seu moment va publicitar l'empresa Transport Metropolità de Barcelona (TMB), com a garant de l'accessibilitat de la xarxa d'autobusos, va ser la progressiva instal·lació de rampes en els autobusos o l'adquisició de nous models que ja duïen incorporat aquest element. El Pla Director d'Accessibilitat Universal publicat l'any 2010 deia que amb l'objectiu d'aconseguir el millor nivell de qualitat de les rampes d'accés als vehicles, s'estudiaria i s'establirien els paràmetres correctes per a les rampes i alhora es consolidarien els protocols de manteniment per poder disposar dels nivells òptims de qualitat del servei d'aquestes rampes.

Els objectius d'aquest Pla eren, entre d'altres, arribar al millor nivell de qualitat de les rampes d'accés als vehicles, identificar la tipologia de marques i models de rampa que compleixen els paràmetres establerts, i incorporar-ho als plec de condicions d'aprovisionament, així com elaborar protocols de qualitat en el manteniment.

Aquest any 2019 s'han rebut diverses reclamacions de persones usuàries d'autobusos de la xarxa metropolitana de Barcelona en què el denominador comú era el mal funcionament de les rampes d'accés al vehicle i la consegüent discriminació vers les persones amb mobilitat reduïda. Si el mecanisme de la rampa s'avaria, el vehicle segueix la ruta sense ser substituït; l'alçada de la vorera davant de determinades parades afecta el grau d'inclinació de la rampa i se'n desaconsella l'ús.

Nou anys després de la publicació del Pla i amb les reclamacions rebudes de diverses persones, la Sindicatura ha obert una actuació d'ofici per conèixer l'eficàcia del sistema d'accés als autobusos de les línies urbanes, diürnes i nocturnes, per tal de garantir l'accés de les persones amb dificultats de mobilitat.

6.3. Recomanacions destacades

RECOMANACIONS RELACIONADES AMB EL SERVEI DEL TAXI

- Recomanar al o la representant municipal en l'Institut Metropolità del Taxi que iniciï les accions corresponents a fi de verificar i detectar l'existència de la pràctica exposada de cobrar un suplement en els taxis adaptats i que, si és procedent, s'activin els mecanismes correctors.
- Recomanar al o la representat municipal en l'Institut Metropolità del Taxi que estudiï la viabilitat d'establir alternatives al cobrament de la tarifa mínima de demanda de servei per mitjà d'una radioemissora mentre aquesta sigui l'única via possible per accedir a un servei que es necessita que sigui prestat per taxis adaptats.

RECOMANACIONS RELACIONADES AMB LES RESERVES PÚBLIQUES D'ESTACIONAMENT

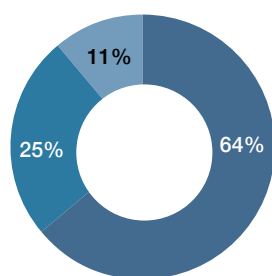
- Recomanar al Departament de Serveis Generals del Districte de l'Eixample que actualitzi la seva publicació *Reserves públiques d'aparcaments per a persones amb mobilitat reduïda* per comprovar si s'han incorporat els serveis públics que l'any 2014 van ser considerats com a necessaris.
- Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que inclogui en el portal Barcelona Accessible la informació de les reserves públiques d'aparcament de tots els districtes de la ciutat.

ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ



7.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 36 queixes relatives a aquest àmbit:



■ Atenció al públic
■ Comunicació pública
■ Participació ciutadana

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Atenció al públic	23
Comunicació pública	9
Participació ciutadana	4

7.2. Introducció

L'atenció al públic constitueix la forma de relació bàsica que l'Administració estableix amb la ciutadania, la qual és molt més present en l'Administració local, per la seva proximitat amb les persones i el territori. És un concepte que, si bé es dona principalment en serveis o circuits dissenyats per atendre aquesta finalitat, s'exerceix de forma transversal en totes les àrees de l'Ajuntament de Barcelona. Els procediments per realitzar l'atenció al públic estan previstos en diferents dimensions (presencial, telefònica, telemàtica) de forma àmplia i detallada, amb protocols dissenyats per donar cobertura a un amplíssim ventall de possibilitats. No obstant això, la casuística és enorme, i es detecten situacions no previstes i sectors o serveis municipals en els quals cal millorar.

En una línia molt similar, la comunicació pública s'ha d'exercir des de tots els àmbits de l'actuació municipal d'acord amb l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, el qual estableix que les administracions han de respectar, en la seva actuació, el principi de servei efectiu als ciutadans i ciutadanes, simplicitat, claredat i proximitat, així com objectivat i transparència en l'actuació. L'article XXIV.1 de la Carta Europa de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat s'expressa en termes similars, i diu que la ciutadania ha de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.

En matèria de participació, durant l'any 2019 no s'han formalitzat queixes a la Sindicatura. Tot i això, cal afegir que en els contactes de la síndica amb representants d'entitats veïnals, en el marc del Programa de Visites als Barris de Barcelona, es recull sovint el seu malestar al respecte, no per la manca de participació, sinó perquè consideren que no són prou tingudes en consideració les seves opinions i aportacions en els processos o espais de participació. Si bé cal tenir en compte el contingut de 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, quan estableix que els procediments de participació no poden en cap cas disminuir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius, no és menys cert que el Reglament de participació ciutadana incorpora, a l'article 4.c, el concepte de "coproducció", entès com la forma de treball conjunt i compartit entre l'Ajuntament i els actors socials respecte d'una determinada actuació o política en una matèria de competència municipal d'interès per a la ciutadania. És aquesta coproducció la que persegueixen les entitats veïnals.

Tot i l'absència de queixes en aquesta matèria, més endavant es realitza una breu reflexió sobre l'estat actual de la participació a la ciutat.

• Les respostes municipals com a garantia de bona Administració

En l'àmbit dels serveis socials, per la seva proximitat amb les persones ateses, la fórmula habitual de traspàs d'informació és la verbal, fet que tècnicament constitueix la forma més adequada per poder establir el context d'acompanyament necessari en cada situació. Ara bé, és necessari revisar i millorar procediments a partir de pràctiques detectades.

Així, trobem el cas d'una ciutadana que sol·licitava verbalment una prestació (SAD) per a la seva mare i el seu pare i sol·licitava que la resposta a l'esmentada petició es fes per escrit, però només es va fer verbalment. L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) explicava

que els i les professionals dels centres de serveis socials (CSS) comuniquen moltes valoracions telefònicament i que no seria possible fer-ho d'una altra forma. En aquest sentit, cal recordar que, d'acord amb l'article 21.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, el ciutadà o ciutadana té dret a una resolució expressa i a la seva notificació.

Des de la Sindicatura es té en consideració el volum de treball dels CSS que han de sostenir els treballadors i treballadores dels centres, de manera que resulta obvi que en les condicions actuals aquest és el mecanisme possible. Ara bé, que no es pugui fer d'una altra forma, no significa que sigui el correcte, ni que es pugui procedir ignorant la normativa. En aquesta línia, l'article 10.b de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre per escrit i, si cal, de paraula, la valoració de llur situació. A més, tal com determina la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les resolucions o notificacions de l'Administració han de ser motivades i han d'incloure un peu de recurs que permeti a l'interessat o interessada seguir la tramitació, si per algun motiu no hi està d'acord.

S'entén, doncs, que la manca d'aquests elements pot provocar indefensió a la ciutadania. No obstant això, també és cert que el procediment administratiu preveu la forma d'inici de les sol·licituds, i que en aquest, i en altres casos, la sol·licitud de SAD es realitza verbalment en un context d'entrevista.

Per tal d'analitzar, entre altres aspectes, els requisits formals que estableix la normativa actual per a les notificacions i si la comunicació realitzada per via telefònica o per mitjans SMS compleixen amb aquests, especialment en relació amb les persones físiques no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, i sobretot quan són persones més vulnerables, s'ha realitzat una actuació d'ofici mitjançant l'encàrrec d'un dictamen jurídic extern, el contingut del qual està desenvolupat en el capítol relatiu al procediment administratiu. Entre altres aspectes, conclou que tant la doctrina com la jurisprudència rebutgen la validesa de la comunicació telefònica com a mitjà per dur a terme notificacions administratives, ja que no hi ha constància clara i indubtable de la recepció de la comunicació.

En aquest sentit, per tal de donar plenes garanties a la ciutadania sobre la valoració de les situacions que es plantegen, i de l'acompliment dels requisits oportuns que generen l'accés a determinats serveis, és necessari que l'IMSS amplii l'esforç per dotar de ple rigor formal els seus procediments de tramitació.

• La qualitat del contingut dels escrits municipals de resposta a la ciutadania

El fet de donar resposta escrita a les persones que es dirigeixen a l'Administració i que això s'executi en els terminis previstos, no sempre comporta garanties d'un contingut de qualitat, fet que genera insatisfacció quan es reben determinades respostes.

Aquesta és la situació que plantejava un ciutadà que havia registrat una reclamació a la pàgina web de l'Ajuntament el dia 12 de febrer de 2019 i que va rebre una resposta del Districte de Nou Barris que considerava insuficient.

La doctrina i la jurisprudència rebutgen la validesa de la comunicació telefònica com a mitjà per dur a terme notificacions administratives

El fet de donar resposta escrita a les persones que es dirigeixen a l'Administració i que això s'executi en els terminis previstos, no sempre comporta garanties d'un contingut de qualitat, fet que genera insatisfacció quan es reben determinades respostes

S'havia dirigit a l'Ajuntament per informar d'una possible infracció administrativa consistent en l'ocupació irregular de la via pública amb unes peces instal·lades al paviment, i en data 5 de març de 2019 rebia la resposta municipal, formalment correcta, en què s'anunciava l'inici d'actuacions dirigides a comprovar i, si esqueia, corregir, la infracció administrativa.

Cal entendre que el ciutadà va quedar expectant d'una possible nova resposta municipal que li confirmés el resultat de les actuacions o de l'observació directa del que considerava una irregularitat.

Però transcorreguts tres mesos i sense que s'haguessin complert cap de les dues possibilitats, va demanar la intervenció de la síndica de greuges. De la informació que el consistori fa arribar a la síndica es desprèn que aquest no ha estat passiu i que es va tramitar un expedient administratiu que haurà de finalitzar declarant, si escau, l'obligació de la retirada de les peces instal·lades de forma incorrecta o la seva execució subsidiària.

Allò que va crear malestar en el ciutadà és la manca posterior d'informació o la constatació de manca d'actuació municipal en comprovar la permanència d'uniques peces al paviment que ell considera irregularment situades. En aquest punt, des de la Sindicatura es considera que cal avaluar la qualitat de la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament sobre la informació facilitada. Si bé és cert jurídicament que al ciutadà o ciutadana se'l té en compte en les comunicacions d'un procediment administratiu en curs quan és considerat "persona interessada" en el sentit que preveu la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en els articles 4 i 53, resulta de difícil comprensió per a qui no està avesat a la mecànica administrativa o al procediment administratiu, que no té dret a rebre informació més detallada. Així, el concepte jurídic de "part interessada" no es correspon amb allò que ordinàriament es considera persona interessada en alguna cosa.

El promotor de la queixa té la iniciativa de posar en coneixement de l'Ajuntament un possible ús indegut de l'espai públic i d'aquesta forma participa en la bona gestió d'allò que és del comú i està interessat que la seva informació sigui eficaç o almenys que se li faciliti una resposta comprensible i congruent. En aquesta línia, i sense que sigui necessari forçar la legalitat, es considera que l'Ajuntament ha de ser més proactiu a facilitar la tasca de participació ciutadana quan proposa actuacions o dona a conèixer algun fet. En sentit estricte, no es tracta d'una denúncia, sinó de posar en coneixement de l'Ajuntament les reparacions a efectuar a l'espai públic i, per tant, el retorn ha de ser una informació suficient i comprensible, que faciliti l'exercici dels drets del ciutadà o ciutadana i fer-lo coneixedor que la seva iniciativa ha estat útil, en aquest cas, per restablir l'ús adequat de la via pública.

• Els límits de les queixes repetitives

La síndica ha atès queixes en relació amb el límit de peticions anuals que una mateixa persona pot introduir al sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans i ciutadanes, d'incidència, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consul-

tes web i agraïments (IRIS), el qual està establert en 104 l'any, segons l'article 7.1e) del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, modificat pel Decret S1/D/2018-1597. En els casos estudiats, l'Ajuntament ha comunicat degudament a la persona interessada el fet que havia arribat a aquell límit i que, per tant, no podria tornar a utilitzar el servei fins a l'1 de gener de l'any següent.

La síndica ha observat que la regulació específica de l'IRIS és molt clara i ha millorat respecte de les anteriors, en les quals es feia ús d'una terminologia imprecisa, en què s'empraven termes com "abusives" o "reiterades". Cal dir que el límit establert en 104 peticions anuals per persona (cosa que correspon a 11,5 queixes mensuals), permet exercir a bastament el dret de participació de la ciutadania, garantida per la Constitució i la Carta Municipal de Barcelona. Alhora, el fet de limitar (en un nombre ampli) les peticions permet assegurar la prestació del servei de forma equitativa a tota la ciutadania i també que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen, d'acord amb el que preveu l'article 5.1 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. L'exercici dels drets ha de ser proporcional als objectius perseguits i als recursos públics limitats emprats per a la seva consecució. Així, l'Ajuntament de Barcelona ha estat congruent a l'hora d'establir uns criteris per no col·lapsar els seus serveis.

En la mateixa línia, l'article 98.3.c del Reglament de participació ciutadana de Barcelona, aprovat el 6 d'octubre de 2017, estableix que no s'han de tramitar les comunicacions abusives, quan aquestes es facin de forma reiterada sobre el mateix tema i sobre les quals l'Ajuntament ja hagi contestat. Aquest darrer article introdueix el concepte que siguin sobre un mateix tema i sobre les quals s'hagi produït una resposta municipal.

Ara bé, la Llei orgànica del dret de petició no preveu el supòsit de límit numèric per acordar la no-admissió d'una petició, tot i que el Decret preveu expressament que aquest no és d'aplicació per a l'exercici del dret fonamental de petició. Tampoc es pronuncien al respecte ni la vigent Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, ni la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern.

Per tal d'analitzar què es considera abusi, ens referim a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que en el seu article 18.1.e considera causa d'inadmissió les peticions "que siguin manifestament repetitives o tinguin un caràcter abusi no justificat amb la finalitat de transparència d'aquesta llei".

Així mateix, el Consell de Transparència i Bon Govern de l'Estat ha interpretat, en resolucions a reclamacions presentades, què s'ha d'entendre per caràcter repetitiu i abusi d'una petició. Serveixi d'exemple la resolució R/0103/2016, de 15 de juny de 2016, en què es conclou que s'està en presència d'una petició reiterativa quan "existeix un patró de conducta continuat en el temps i perseverant sobre una mateixa matèria". No obstant això, es manifesta en el sentit que no es pot considerar abusiva o repetitiva la presentació de sol·licituds, amb contingut diferent, encara que estiguin dirigides a un mateix òrgan, i és necessari que per a valorar la conducta com a abusiva l'Administració acrediti que l'individu té per finalitat col·lapsar el servei.

El nombre de peticions anuals que una mateixa persona pot introduir al sistema informàtic per a la gestió de comunicacions, incidències o reclamacions de la ciutadania és de 104

Amb posterioritat, el Consell, mitjançant el criteri interpretatiu CI/0003/2016, de 14 de juliol de 2016, i amb la finalitat de dotar de major seguretat jurídica la interpretació de la mateixa normativa, va definir àmpliament i va diferenciar de forma clara i precisa els conceptes repetitiu i abusiú, en el sentit que es considerarà repetitiu la sol·licitud en què coincideixin les persones sol·licitants i el tema, i es produeixin qualsevol de les circumstàncies següents: prèviament ja hagi estat rebutjada per causa legal fonamentada; s'hagi tramitat prèviament (a hores d'ara no hi ha cap novetat o modificació, real o legal, respecte de la resposta prèviament donada); si les persones sol·licitants coneixen prèviament el sentit de la possible resposta per haver-los estat comunicada en un procediment anterior; si la reiteració està en un lapsus de temps que no ha permès concloure el tràmit ordinari de resposta entre una petició i l'altra, i finalment si la resposta és impossible, sigui per raó de contingut o competència. D'altra banda, el caràcter abusiú es considerarà en termes qualitatius però no quantitius, de manera que la simple presentació d'un nombre determinat de sol·licituds no determina el caràcter abusiú, així com en aquells casos en què la sol·licitud va en contra de l'esperit o finalitat de la mateixa llei. En resolucions posteriors, entre d'altres la R/015/2019, de 28 de març de 2018, el Consell, va un pas més enllà i especifica que per valorar si es tracta de sol·licituds abusives caldrà interpretar-ho d'acord amb el principi de bona fe, establert en l'article 7.2 del Codi civil: "tot acte o omissió que per la intenció de l'autor o per l'objecte o circumstàncies, sobrepassi manifestament els límits normals de l'exercici d'un dret", és a dir, és necessari ponderar i fonamentar si allò que demana la persona implica paralitzar el normal funcionament de l'Administració, de manera que aquesta col·lapsi la gestió de l'organisme en el sentit que no pot atendre la resta de ciutadans i ciutadanes de forma justa i equitativa.

Va passar un any des de la denúncia veïnal, temps en què la gestió administrativa per posar fi a la situació il·lícita va ser del tot infructuosa, amb el resultat que es mantenia la situació denunciada

Prenent doncs, per analogia, el que diu l'esmentat Consell, sense perjudici d'allò que hagi de tenir-se en compte en cada cas, no és suficient la mera invocació de la causa concreta d'inadmissibilitat, cal especificar les causes que la motiven i la justificació legal o material aplicable a cada cas en concret.

Així, en el cas que planteja un dels promotors de la queixa que, actuant de bona fe, vol col·laborar en el bon manteniment de l'estat públic de la ciutat, pot entendre's, segons el criteri d'aquesta Sindicatura, que, si bé és cert que ha depassat el límit de peticions establertes, aquestes no són –segons es dedueix del seu escrit– necessàriament reiterades, ja que afirma que avisa de diferents incidències que va observant.

En conseqüència, es considera que, per no entrar en contradicció amb el Reglament de participació i incorporant el criteri del Consell de Transparència i Bon Govern de l'Estat per determinar si una determinada conducta ha de ser considerada o no com a abusiva, cal tenir en compte el conjunt de circumstàncies que hi concorren. Així doncs, si bé el nombre de 104 peticions anuals concreta el que s'entén per abusiú, caldria introduir també l'especificat de si s'ha rebut resposta municipal a aquestes i si eren reiterades sobre el mateix tema.

La síndica va estimar en part la queixa i va recomanar que es millorés la regulació de l'IRIS incorporant la diferenciació entre queixes reiterades en un mateix tema o no, i respostes per l'Ajuntament de Barcelona o no, a l'efecte de determinar la seva admissió o inadmissió.

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha respost i ha considerat que l'establiment d'un nombre límit per comunicant és la més objectiva possible i que la determinació d'altres circumstàncies complicaria en gran manera la gestió del sistema IRIS, cosa que podria crear greuges comparatius.

• La informació al web municipal

El web de l'Ajuntament de Barcelona conté múltiples informacions i utilitats que han de ser posades al dia i en permanent revisió per tal de donar compliment a l'article 6.1.a de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que estableix, com a obligacions de transparència, difondre la informació pública d'interès general d'una manera veraç i objectiva, perquè les persones puguin conèixer l'actuació i el funcionament de l'Administració pública.

Un ciutadà es va dirigir a la síndica per manifestar la seva insatisfacció per l'atenció rebuda quan volia presentar una denúncia en dependències municipals (concretament en una OAC) atès que se li demanava cita prèvia, informació que no constava a la pàgina web municipal, i també pel fet que no va poder presentar una reclamació a través del full oficial de reclamacions de la Generalitat de Catalunya.

La informació que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana va fer arribar a la Sindicatura confirmava que per presentar denúncies administratives no és obligatori disposar de cita prèvia –malgrat que pot ser recomanable per evitar esperes. Així mateix, a la pàgina web municipal, en la data en què es va rebre la queixa del ciutadà, no hi constava que les denúncies administratives haguessin de ser tramitades amb cita prèvia. S'evidencia, per tant, que la informació i atenció que va rebre el ciutadà no es van ajustar al que està previst i exposat a la pàgina web per a informació de la ciutadania. És per això que l'informe municipal també exposa que s'ha donat trasllat a la direcció de l'OAC dels fets, es presumeix que amb la finalitat que emprengui les mesures correctores oportunes.

En relació amb el procediment de queixa, en el qual el ciutadà reclamava el full oficial de reclamació de la Generalitat de Catalunya, cal exposar que aquest full i el procediment desplegat als seus efectes està previst per a finalitats vinculades al consum de béns i serveis. El Decret 171/1991 detalla els establiments que n'han de disposar obligatòriament, entre els quals no apareix l'Administració local. Ara bé, l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la normativa existent, facilita a la ciutadania diferents canals per comunicar les seves queixes, que es detallen en l'apartat "Posició municipal". Es desconeix, atès que no ho exposa el ciutadà en la queixa, ni tampoc l'informe municipal, si aquest va ser informat d'aquests canals (quan va mostrar la seva insatisfacció pel fet que se li demanava una cita prèvia, que no estava indicada a la pàgina web municipal), com hauria estat preceptiu.

La síndica va estimar en part la queixa pel que fa al fet que l'atenció rebuda pel ciutadà no es corresponia amb el que estava exposat a la pàgina web municipal, i va recomanar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana que vetllés per tal que es puguin garantir els tràmits que es fan a les OAC que no requereixin cita prèvia, així com que es facilités informació dels canals de queixa a aquells ciutadans i ciutadanes que mostren insatisfacció per l'atenció rebuda.

• L'accés a la informació pública

Un ciutadà va sol·licitar a l'Ajuntament de Barcelona accés a informació pública a principis del mes de juliol del 2018, però no havia tingut accés a aquesta en el moment en què va presentar la queixa a la Sindicatura, transcorregut un termini proper als quatre mesos.

En aquest període havia rebut dues respostes municipals. La primera, del Departament de Transparència, l'informava que l'Ajuntament no tenia competències sobre la informació sol·licitada, no era competent per resoldre la seva petició i la passava a l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). La segona, de l'ASPB, deia que corresponia a l'Ajuntament de Barcelona facilitar la informació, atès que l'Agència feia de proveïdora de la informació a l'Ajuntament i, per tant, és aquest a qui correspon donar una resposta.

El dret d'accés a la informació pública ha d'estar garantit per l'Administració municipal, tal com estableix l'article 20.1 de la Llei 19/2014, per tant, quan arriba una sol·licitud d'informació pública, l'Ajuntament de Barcelona ha de disposar de mecanismes o protocols adients que ho facin possible. El contingut de les dues primeres respostes que va rebre el ciutadà, així com el temps transcorregut fins que se li va donar una resposta coherent amb la seva sol·licitud, donen bona mostra que aquests mecanismes o circuits no estan prou ben definits.

L'informe municipal del Departament de Transparència reconeix les disfuncions existents i la demora en la resposta, alhora que assenyala la necessitat de millores de circuits, d'acord amb el que recull l'article 19 de la Llei 19/2014.

En el mateix informe municipal, es manifesta que "l'Agència de Salut Pública de Barcelona no forma part del grup consolidat de l'Ajuntament", com un dels motius de les disfuncions.

El dret d'accés a la informació pública ha d'estar garantit per l'Administració municipal, tal com estableix l'article 20.1 de la Llei 19/2014

En aquest sentit, es vol recordar que l'Agència de Salut Pública de Barcelona figura en la Carta Municipal de Barcelona i, malgrat ser un òrgan de responsabilitats compartides amb l'Administració autonòmica, corresponen a l'Ajuntament tres cinques parts de representació. A més, la presidenta de la Junta de Govern de l'Agència era, en aquell moment, la comissionada de Salut i Diversitat Funcional de l'Ajuntament de Barcelona.

D'altra banda, l'informe de l'ASPB feia referència a l'esforç municipal per mantenir informats els ciutadans i ciutadanes que havien sol·licitat la instal·lació de la unitat mòbil de vigilància de la contaminació atmosfèrica, sobre el contingut de les dades dels resultats recollits a través d'aquesta. Aquesta tasca de proximitat, però, no eximeix de la responsabilitat i deure de donar accés escrit a aquelles peticions que així ho sol·licitin. També s'explica la tasca realitzada per poder recollir les dades sol·licitades en l'informe i la complexitat del seu tractament per tal que siguin validades i fiables, com un dels motius que haurien endarrerit la resposta a la persona interessada. Però la primera resposta que va rebre el ciutadà des de l'ASPB no feia referència a la complexitat en el procés de l'obtenció de les dades, possibilitat que queda recollida en l'article 33 de la Llei 19/2014 per poder prorrogar el termini. La pròrroga i les causes d'aquesta han de ser comunicades a la persona interessada, i en aquesta ocasió no es va procedir així en forma escrita.

Finalment, la mateixa Oficina de la Transparència va respondre al ciutadà, i li va fer arribar diversos documents que contenien les dades, el dia 30 de novembre de 2018, per tant pràcticament cinc mesos després. L'actuació municipal en aquest cas incompleix diferents preceptes de la Llei 19/2014, per una excessiva tardança en la resposta final, per informació incompleta i errònia en les dues respostes prèvies aportades i per la manca de coordinació suficient entre els serveis o òrgans municipals corresponents.

Per aquest motiu, la síndica recordava a l'Ajuntament de Barcelona que havia de donar compliment als terminis pel que fa a les sol·licituds d'accés a la informació pública; així mateix, recomanava que es milloressin els canals i protocols de coordinació interna per tal que, en respostes a peticions d'informació pública que impliquin diferents serveis municipals, es garanteixi una resposta adequada i en temps normatiu a la persona sol·licitant.

• Present i futur de la participació ciutadana

El 6 d'octubre de l'any 2017, el Plenari del Consell Municipal de Barcelona aprovava el nou Reglament de participació ciutadana, fet que la síndica celebrava, atès que ja havia expressat amb anterioritat la necessitat d'actualitzar les normes anteriors, les quals dataven de l'any 2002 i havien quedat obsoletes. Aconseguir l'aprovació del nou Reglament va suposar l'assoliment d'una fita important en matèria de participació, ja que amb anterioritat ja s'havia treballat en aquesta línia, sense que s'aconegués el consens suficient. L'Ajuntament de Barcelona, però, va persistir, d'acord amb el que preveu la Carta Municipal de Barcelona, la qual estableix, en l'article 30.1, el dret a la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes. En el punt 3 del mateix article es diu que les normes de participació contingudes en la Carta s'hauran de desenvolupar per mitjà de disposicions reglamentàries aprovades per l'Ajuntament de Barcelona.

La implementació del nou Reglament, molt esperada per part d'una ciutadania amb expectatives de poder participar i créixer en democràcia activa, no ha estat exempta de controvèrsia, cosa que es va poder constatar, per exemple, en un expedient de la Sindicatura de l'any 2018, en relació amb la denegació de la celebració de les consultes ciutadanes que havien promogut diverses entitats veïnals i plataformes (FAVB, IDRISSE i Enginyeria Sense Fronteres) i que la síndica va estimar –sobre aquell fet també s'havia pronunciat la Comissió d'Empara. Finalment, el Plenari del Consell Municipal, en data 26 d'octubre de 2018, va aprovar la celebració de la primera multiconsulta, que es preveia realitzar a finals de l'any 2019 o a principis del 2020. No obstant això, en data 25 d'octubre de 2019, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) va declarar nul el Reglament de participació ciutadana de Barcelona, fet davant el qual representants del consistori van expressar que el Govern municipal presentaria recurs de cassació.

La síndica no vol tancar aquest punt sense destacar la importància de la plataforma participativa Decidim.Barcelona, sorgida de la Mesura de Govern del procés participatiu per a l'elaboració del PAM i PAD 2015-2019, aprovada al novembre de 2015. El punt 3.8 de la Mesura preveia l'articulació del procés participatiu a través d'una plataforma digital que havia de generar un espai deliberatiu i de prioritització, així com donar visibilitat als resultats. Així s'implementa Decidim.Barcelona i ha seguit desenvolupant-se i creixent més

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, destaca la importància de la plataforma participativa Decidim.Barcelona

ga innovació, digitalització i participació, s'ha estès a altres administracions i també a organitzacions. En la línia de sumar esforços per avançar en aquest model, el mes de novembre de 2019, l'Ajuntament de Barcelona va signar un acord de col·laboració amb el Banc Mundial, en matèries com la innovació i la participació ciutadana, entre d'altres.

enllà del PAD i del PAM, en diversos aspectes i branques. La Regidoria de Participació i Districtes presentava l'informe *Decidim, la plataforma digital oberta i lliure per la participació i la innovació democràtica* (març 2019), en el qual s'aporten dades tan significatives com: 31.295 participants, 13.665 propostes i 38 processos participatius, entre d'altres. El model del Decidim, que conju-

7.2. Recomanacions destacades

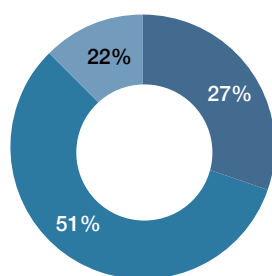
- Recomanar a l'IMSS que amplii l'esforç per dotar de ple rigor formal els seus procediments de tramitació, d'acord amb la normativa existent.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que sigui més proactiu per tal de facilitar la tasca de la ciutadania quan proposa actuacions o dona a conèixer algun fet, de manera que el retorn contingui informació suficient i comprensible, i la faci coneixedora que la seva iniciativa ha estat útil.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que millori la regulació de l'IRIS incorporant la diferenciació entre queixes reiterades en un mateix tema o no, i respostes per l'Ajuntament de Barcelona o no, a l'efecte de determinar la seva admissió o inadmissió.
- Recomanar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana que es vetlli per tal que es puguin garantir els tràmits que es fan a les OAC i que no requereixin cita prèvia, així com que es faciliti informació dels canals de queixa a aquells ciutadans i ciutadanes que mostren insatisfacció per l'atenció rebuda.
- Recordar a l'Ajuntament de Barcelona que ha de donar compliment als terminis pel que fa a les sol·licituds d'accés a la informació pública, així com recomanar-li que millori els canals i protocols de coordinació interna per tal que, en respostes a peticions d'informació pública que impliquin diferents serveis municipals, es garanteixi una resposta adequada i en temps normatiu.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que segueixi treballant en pro de la participació ciutadana i la democràcia activa.

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU



8.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 94 queixes relatives a aquest àmbit:



- Procediment administratiu comú
- Gestió de serveis públics (contractació i execució)
- Responsabilitat patrimonial administrativa

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Procediment administratiu comú	25
Gestió de serveis públics (contractació i execució)	48
Responsabilitat patrimonial administrativa	21

8.2. Introducció

Les actuacions de les administracions públiques s'han de dur a terme a través d'un procediment administratiu, que té com a missió principal la garantia dels drets de la ciutadania, així com la del mateix interès públic. Aquest procediment es regula a través de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

La Llei 39/2015, considerada en la seva integritat, és la que recull explícitament els principis, les pautes, els drets, els protocols i els efectes de l'activitat administrativa, que de forma més directa incideixen en el que es considera "bona Administració".

Com disposa el preàmbul de la Llei, quan es refereix a la Constitució espanyola, " (...) l'article 103 estableix els principis que han de regir l'actuació de les administracions públiques, entre els quals destaquen el d'eficàcia i el de legalitat, en imposar la submissió plena de l'activitat administrativa a la llei i al dret. La materialització d'aquests principis es produeix en el procediment, constituït per una sèrie de vies formals que han de garantir equilibri adequat entre l'eficàcia de l'actuació administrativa i la imprescindible salvaguarda dels drets dels ciutadans (...)."

El procediment administratiu té una afectació transversal en el conjunt de queixes que la ciutadania dirigeix a la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona

El procediment administratiu té una afectació transversal en el conjunt de queixes que la ciutadania dirigeix a la síndica. Així, malgrat la importància del procediment en els actes administratius, els ciutadans i ciutadanes no deixen de sol·licitar l'empara de la síndica perquè senten vulnerats els drets i les garanties procedimentals. Les qüestions que plantegen recurrentment continuen sent: la manca de resolució expressa dels recursos administratius interposats; la superació dels terminis legalment establerts per als tràmits; la ces-

sió de dades, que pot resultar excessiva amb raó de la seva finalitat, o la forma de notificar les denúncies i sancions. Aquest any 2019 també ha estat objecte de queixa el procediment que s'utilitza per notificar la denegació d'un ajut o prestació mitjançant el sistema de missatges simples (SMS).

Pel que fa als procediments de responsabilitat patrimonial, aquest any, malgrat la incidència de la Llei 40/2015 en les entitats de dret privat vinculades o dependents de les administracions públiques, novament s'han estudiat queixes relatives a la manca de garanties en el procediment per determinar l'existència o no de responsabilitat de Transports Metropolitans de Barcelona. També ha estat motiu de diverses queixes la disconformitat amb les resolucions administratives desestimatòries de les reclamacions, i especialment quan aquestes imputen la responsabilitat a la manca de diligència de la persona interessada. No menys significativa és la queixa per la denegació de la pràctica de la prova testimonial proposada, perquè es tractava de persones amb vincle familiar que acompanyaven la víctima en el moment de l'accident. Finalment, hem de destacar la disconformitat d'una ciutadana a qui se li va desestimar l'import econòmic que sol·licitava en concepte d'honoraris d'un professional que la va assistir, en un procediment sancionador iniciat de forma errònia per l'Ajuntament de Barcelona, i amb unes conseqüències econòmiques importants.

En l'apartat de la gestió de serveis, el volum més important de queixes ha estat el derivat de la confusió de la ciutadania vers el canvi de règim de temporalitat dels drets funeraris anteriorment constituïts a perpetuïtat, introduït per la nova Ordenança de cementiris. Així mateix, ha estat objecte de queixa el malestar d'alguns comerciants i comerciantes del Mercat de Sant Antoni pels problemes que se'ls generaven arran d'alguns defectes constructius de la nova instal·lació; la disconformitat amb el contingut de les factures per la prestació d'un servei funerari; el desacord amb la situació laboral d'algunes treballadores i treballadors dels centres cívics; les condicions per assignar la cessió d'un espai municipal per a l'activitat d'una associació determinada, o queixes relacionades amb la concessió de guinguetes i bars restaurant de titularitat municipal.

• Cessió excessiva de dades

La síndica de greuges va observar que en el formulari d'actualització de dades personals de la ciutadania resident al parc públic d'habitatge de Barcelona, figurava la clàusula següent:

“En marcar la present casella, manifesto que comprenc i AUTORITZO explícitament a l'Ajuntament de Barcelona i/o a l'Institut Municipal de l'Habitatge (IMHAB) a tractar les meves dades relatives a la salut [revelen informació sobre l'estat de salut tant física com mental], a fi de verificar el compliment de les condicions per accedir a un habitatge públic i per al manteniment de la relació contractual que se'n deriva.”

Es va considerar adient promoure una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer l'abast de l'aplicació del dret de protecció de dades de caràcter personal en el cas concret, així com la seva compatibilitat amb el dret fonamental a l'honor i la intimitat de les persones.

L'IMHAB va informar la síndica que l'autorització respecte d'aquella clàusula es referia únicament al tractament de la informació relativa al grau de discapacitat amb la finalitat de verificar les condicions per a l'accés a un habitatge públic. A continuació van entendre que les dades sol·licitades podien donar lloc a confusió i, per tal de clarificar el tractament, van redactar un nou formulari que substituïa l'anterior, i que quedava redactat de la forma següent:

“En marcar la present casella, manifesto que comprenc i AUTORITZO explícitament a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut Municipal de l'Habitatge (IMHAB) a tractar les meves dades de salut relatives al grau de discapacitat, a fi de verificar el compliment i les condicions per accedir a un habitatge públic i per al manteniment de la relació contractual que se'n deriva.”

La Sindicatura de Greuges va valorar que les dades personals han de ser adequades, pertinents i limitades al que és necessari en relació amb les finalitats per a les quals es tracten, fet que es coneix com a “minimització de dades” d'acord amb el que s'estableix en l'article 5 del Reglament (UE) 2016/679, general de protecció de dades (RGPD), del Parlament i del Consell Europeu de 27 d'abril de 2016.

La Sindicatura defensa que les dades personals cedides han de ser les pertinents i limitades al que és necessari en relació amb les finalitats per a les quals es tracten

Cal posar en connexió aquest principi de minimització de dades amb el principi de proporcionalitat de l'actuació administrativa, reconegut com un dels principis de l'actuació administrativa i inherent al dret a una bona Administració, tal com disposa expressament l'article 22.1.a de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, quan estableix que el dret de la ciutadania a una bona Administració inclou, entre d'altres, el dret que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida.

La síndica va concloure que la redacció de l'anterior clàusula del formulari, en què s'autoritzava el tractament de les dades físiques i mentals, comportava una cessió excessiva i innecessària de dades per a la finalitat a què corresponia el seu tractament, i va valorar positivament la seva modificació, alhora que va recordar a l'IMHAB l'obligació legal de donar compliment a la normativa de protecció de dades personals.

• Els honoraris professionals com a concepte indemnitzable

Una persona va exposar a la síndica que va rebre una notificació de l'Ajuntament que li ordenava el cessament d'una activitat d'habitatge d'ús turístic no autoritzat que s'estava realitzant en un habitatge de la seva propietat, que tenia arrendat a una mateixa persona des de feia més de trenta-cinc anys. Tot i presentar al·legacions de forma immediata i aportar proves de la situació d'arrendament, una setmana després va rebre la notificació d'incoació d'un expedient sancionador, amb un avís de multa d'entre 60.000 i 600.000 euros.

Atesa la manca de resposta municipal a les seves al·legacions, davant de l'anunciat perjudici patrimonial, i valorant les seves circumstàncies personals d'inexpertesa del món administratiu i de les relacions amb l'Administració, es va veure abocada a la contractació dels serveis d'un advocat per a la seva defensa jurídica, amb la finalitat de poder posar fi al procediment sancionador. No va ser fins a la intervenció del lletrat, que va sol·licitar còpia de l'expedient administratiu, que va conèixer que aquest s'havia arxivat.

Posteriorment, l'Ajuntament va reconèixer l'error en la identificació de l'habitatge i va comprovar que, efectivament, en l'expedient no constava que s'haguessin practicat de forma fefaent les notificacions següents: la de desestimació de les al·legacions, la d'estimació de les al·legacions quan es va comprovar l'error i l'arxivament de l'expedient.

El procediment administratiu en si és una garantia per al ciutadà, però en el moment en què aquest no es compleix pot deixar en situació de feblesa a la persona interessada, i més

si es té en consideració l'import possible de les sancions com a presumpte responsable de la infracció, en aquest cas de 60.000 a 600.000 euros, quantia aquesta difícilment assumible per a una gran part de la ciutadania, i per tant susceptible de generar una inquietud tal que justifiqui l'assistència jurídica especialitzada.

Tot i presentar al·legacions i documentació probatòria, una ciutadana va rebre un avís de multa d'entre 60.000 i 600.000 euros de l'Ajuntament per una activitat d'habitatge d'ús turístic no autoritzat

La promotora de la queixa va creure oportú plantejar una reclamació de responsabilitat patrimonial per les despeses que li havia generat l'error

de l'actuació administrativa. L'Ajuntament va resoldre desestimar-la basant-se en el fet que la representació legal no és preceptiva, i considerant que, tot i haver causat molèsties a la persona interessada, no es tractava d'un concepte indemnitzable.

Si bé és cert que no hi ha un reconeixement legal de l'obligació d'assistència lletrada, també ho és que la Llei 39/2015, del procediment administratiu de les administracions públiques, en l'apartat 1.g) de l'article 53, reconeix el dret de les persones interessades en el procediment administratiu a actuar assistits d'assessor quan ho considerin convenient en la defensa dels seus interessos. Aquest precepte legal ha de donar peu al fet que l'Administració reclamada per aquell concepte examini les circumstàncies concurrents amb la finalitat de valorar la procedència i proporcionalitat de la mesura de l'assistència jurídica en el cas concret.

Ja al seu moment, el Tribunal Suprem, en una sentència de 14 de juliol de 2008, esgrímia que davant d'una lesió causada per l'Administració, a l'objecte de qualificar-la com a antijurídica, i per consegüent rescabable, intervenen matisos personals. Apunta el Tribunal que no existeix "igualitarisme" en aquest àmbit, ja que davant d'una mateixa realitat no tots els subjectes se situen en igual posició. Opina que, a l'efecte d'analitzar si queda jurídicament obligat a assumir el pagament de la minuta dels i les professionals que ha contractat per obtenir la raó en via administrativa, no pot equiparar-se una persona física que es relaciona esporàdicament amb l'Administració a una societat o organització habituada a tractar amb l'Administració i que en la seva plantilla de treballadors i treballadores compta amb professionals que intervenen en la seva defensa.

La promotora de la queixa va plantejar una reclamació de responsabilitat patrimonial per les despeses que li havia generat l'error de l'Administració però l'Ajuntament va desestimar-la

No es pot obviar que l'Administració compta amb un procediment per decidir i encertar la forma d'ajustar-se a la legalitat i obtenir l'eficàcia. Per a aquest fi també compta amb personal especialitzat, per tant, si, tot i disposar d'aquests mitjans, s'equivoca, a priori no semblaria just que la persona particular hagi de suportar l'error amb el seu patrimoni personal.

Es creu oportú fer referència novament a la sentència del Tribunal Suprem, que conclou que les condicions personals, juntament amb les circumstàncies objectives, ha de ponderar-se per tal d'inferir, en un cas concret, si el perjudici consistent en els tan repetits honoraris d'advocat constitueixen una lesió patrimonial antijurídica i, per tant, rescabable en virtut del principi que proclama, al més alt nivell, l'article 106.2 de la Constitució espanyola, la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.

Per tot això exposat, la síndica va recomanar a l'Ajuntament que es revisés la resolució administrativa desestimatòria amb la finalitat de ponderar els aspectes relatius a la tramitació dels expedients que han ocasionat la reclamació, el perjudici econòmic al qual s'enfrontava la persona interessada i les seves circumstàncies personals.

L'Ajuntament no ha acceptat la recomanació de la síndica perquè entén que l'antijuridicitat del dany reclamat desapareix davant d'actes dictats en virtut de facultats absolutament reglades, perquè s'exerciten amb els marges de raonabilitat que cal esperar d'una Administració pública cridada a satisfer els interessos generals.

Ara bé, segons el parer d'aquesta Sindicatura, es dona la raonabilitat de l'actuació en un procediment reglat quan es respecten rigorosament les fases, com a garantia del procediment. En el cas objecte de la queixa, s'observa una manca de la diligència deguda en la tramitació dels expedients, ja que no es van complir els tràmits fonamentals de notificació ni de la resolució de les al·legacions presentades, ni el posterior arxivament de les actuacions després de comprovar l'error. Arxivament que es va produir cinc mesos després de comprovar l'error en la identificació de l'immoble.

• La prestació accessòria de bar en un equipament esportiu

De resultes de l'estudi d'una queixa relativa a les molèsties que ocasionava la cuina del bar d'un centre esportiu municipal (CEM) del Districte de Ciutat Vella, la Sindicatura de Greuges va detectar que s'estaven prestant dos serveis de restauració, diferenciats i independents, dins de la instal·lació esportiva. Un d'ells s'ubicava a l'interior de l'equipament, i l'altre en una zona descoberta que també forma part de l'equipament esportiu. Tots dos, a més, ofereixen els seus serveis en àmplies terrasses ubicades a l'espai públic que confronta amb el centre esportiu municipal (CEM). La síndica va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici per tal d'analitzar si la concessió de serveis d'hostaleria del CEM s'ajustava als requisits legalment previstos per a espais municipals d'ús d'activitat esportiva.

De la diversa documentació aportada pels serveis municipals es va extreure que l'any 1995, l'Ajuntament va redactar el Plec de condicions per a la gestió interessada del CEM, on es concretava que l'objecte del contracte era la concessió de la gestió dels serveis de la instal·lació esportiva, així com la cessió dels béns de domini públic adscrits al servei. El contracte incloïa una clàusula que estipulava que es podria concertar la gestió de prestacions accessòries, les quals quedarien obligades davant de l'empresa o persona adjudicatària, com a única responsable davant de l'Administració de la gestió del servei. S'afegia que l'entitat gestora hauria de posar en coneixement de l'Ajuntament els sotscontractes que celebrés per a la gestió de prestacions accessòries.

Amb data 1 de juliol de 2012, el president de l'entitat gestora i una societat empresarial signen un contracte d'arrendament del bar restaurant del centre esportiu. En el document s'especifica que el gestor del CEM està interessat a arrendar els serveis d'un professional del sector de l'hostaleria i restauració, "destinats als membres del club, els seus visitants o tercers autoritzats", i es fa referència als serveis que es prestin dins del recinte del bar restaurant, atès el seu caràcter accessori de l'equipament principal.

La síndica va estimar la queixa i va recomanar la revisió de la resolució desestimàtoria amb la finalitat que la reclamació patrimonial executada per la ciutadana pogués ser ponderada

Això no obstant, com hem referit anteriorment, en l'actualitat hi ha un establiment independent del bar interior, amb mobiliari diferenciat i una oferta que res té a veure amb un bar d'una instal·lació esportiva.

Davant de la manca d'informació municipal sobre aquest espai, a través d'una cerca informàtica es va poder comprovar que l'arrendador del bar és la mateixa persona que explota aquest establiment exterior. Aquest local té un accés i un horari totalment independent del centre es-

portiu, sembla que es va inaugurar l'any 2014, i el servei que ofereix s'ajusta a un local de platja, en què s'anuncien tapes, còctels, plats variats, música ambiental o en directe, i està obert fins a les 2 h de la matinada. Així mateix, l'espai es lloga a empreses privades, i en limita l'accés al públic previ pagament.

A més, no consta que l'ús que es dona a aquesta activitat independent estigui autoritzada tècnicament, ja que, tot i estar ubicada en un equipament públic, ofereix uns serveis que no s'adeqüen al concepte d'accessorietat, sinó que és clarament obert al públic, cosa que contradiu la clàusula del contracte d'arrendament, on s'especificava que estava destinat als i les membres del club, les persones visitants o tercers autoritzats. També, el seu horari està desvinculat de l'horari del CEM.

Es desconeix el règim jurídic de la seva explotació, ja que no consta que s'hagi sotmès a un procés de licitació amb garanties d'igualtat i de concurrència, d'acord amb les previsions de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, per als contractes de concessió de serveis. De fet, no es coneix l'existència d'un contracte de concessió per a la seva explotació, com sí que disposen altres establiments municipals de restauració, com les guinguetes de platges i parcs a la ciutat.

La síndica va emetre una sèrie de recomanacions, com que s'assegurés que el servei accessori de bar s'estava exercint d'acord amb les condicions previstes, o que l'establiment s'ajustés a dret i, si fos el cas, que es depuressin responsabilitats en cas d'irregularitats, atinent que és un establiment ubicat en una instal·lació municipal, desvinculat del servei de la instal·lació, i sense que consti cap licitació pública per a la seva gestió.

En el moment d'elaborar aquest informe no s'ha obtingut cap resposta a les recomanacions de la Sindicatura de Greuges.

• La notificació dels actes administratius

Notificacions SMS

Aquest any 2019 també s'han afegit queixes per practicar les notificacions d'actes administratius rellevants fent ús del sistema telefònic SMS, en procediments seguits per l'Àrea de Drets Socials.

En relació amb les queixes rebudes, es va detectar que en l'aprovació de la creació d'un fons extraordinari per a ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb fills i/o filles menors de 16 anys, en el punt 12 de l'annex I s'indicava que "el resultat de les sol·licituds es comunicarà mitjançant SMS al telèfon de contacte indicat a la sol·licitud i que en cas de denegació la persona interessada disposarà d'un període de 10 dies hàbils per presentar la reclamació".

En la mateixa línia, en relació amb la campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i adolescents, l'annex 1 del Protocol (Ajuts econòmics a les famílies) va establir que "la Comissió d'Ajuts resoldrà les sol·licituds presentades i notificarà el resultat provisional

Vilà va obrir una intervenció d'ofici per analitzar si la concessió de serveis d'hostaleria d'un CEM de Ciutat Vella s'ajustaven als requisits legalment previstos per a espais municipals d'ús d'activitat esportiva

als interessats mitjançant correu electrònic o SMS (...). La notificació i publicació de la resolució d'atorgament o denegació provisional obre el tràmit d'audiència de 10 dies hàbils que començarà a comptar des de l'endemà de la seva publicació i notificació per presentar al·legacions". Més endavant es diu que es confeccionarà la resolució definitiva i que la mateixa posarà fi a la via administrativa, però no es diu com es notificarà.

En conseqüència, es va prendre la decisió d'iniciar una actuació d'ofici mitjançant l'encàrrec d'un dictamen jurídic extern al doctor Joaquin Tornos, catedràtic de dret administratiu de la Universitat de Barcelona, amb l'objectiu d'analitzar quins requisits formals estableix la normativa actual per a les notificacions i si la comunicació realitzada per mitjans SMS compleix amb aquests, especialment en relació amb les persones físiques no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, i sobretot quan les persones destinàries són les més vulnerables.

L'article 5 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona recull el dret de la ciutadania que els procediments es tramitin de manera àgil, eficaç i eficient, amb motivació expressa i raonada; l'article 7 del mateix text estableix, entre d'altres, el dret a formular al·legacions i a obtenir informació sobre els procediments que els afectin; finalment, el dret a la informació està recollit en l'article XI.I de la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat. Per tant, en ambdós casos la síndica va manifestar que: "entenem que la comunicació via SMS hauria d'utilitzar-se per alertar de forma prèvia una resolució, però no pot constituir, en cap cas, l'única via. Entre altres consideracions, els SMS no contenen una fonamentació adequada de la decisió adoptada per l'Ajuntament, de manera que es genera indefensió al ciutadà".

El dictamen fa palès un complex problema de necessària ponderació jurídica entre dos interessos públics que s'haurien d'assolir de forma equilibrada. D'una banda, l'interès de l'eficàcia i eficiència de l'actuació administrativa, que no pot quedar paralitzada per les dificultats de les notificacions i ha de tractar d'utilitzar els mitjans més econòmics i, de l'altra, la necessària protecció dels drets i interessos dels ciutadans i ciutadanes en la seva relació amb l'Administració.

El dictamen també analitza els criteris establerts en la Llei 39/2015, concretament l'article 40.2, on s'estableixen els requisits mínims de contingut per tal que la notificació sigui vàlida: "tota notificació s'ha de cursar dins del termini de deu dies a partir de la data en què s'hagi dictat l'acte, i ha de contenir el text íntegre de la resolució, amb indicació de si posa fi o no a la via administrativa, l'expressió dels recursos que siguin procedents, si s'escau, en via administrativa i judicial, l'òrgan davant el qual s'hagin de presentar i el termini per interposar-los, sense perjudici que els interessats puguin exercir, si s'escau, qualsevol altre que considerin procedent". I l'article 56.1 de la Llei 26/2010, en el mateix sentit que l'article 41,1 de la llei bàsica estatal, disposa que "les notificacions dels actes administratius s'han d'efectuar per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per part de la persona interessada, o del representant o la representant d'aquesta, i també de la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat".

Així mateix, el dictamen exposa que, si ens fixem en aquest darrer article de la llei catalana, veiem com diu que la notificació es pot dur a terme per qualsevol mitjà, però a continuació determina el que en tot cas ha de garantir aquest mitjà: constància de la recepció, data, identitat de qui rep la notificació, i contingut de l'acte notificat.

Si analitzem la notificació per correu electrònic, la Llei 39/2015 regula com han de ser les notificacions electròniques, mitjançant compareixença en la seu electrònica o mitjançant l'adreça electrònica habilitada única (DEHU) sempre que el subjecte sigui obligat per llei o que existeixi una petició expressa de la persona interessada per fer ús d'aquest sistema. Com estableix la jurisprudència del Tribunal Suprem, les notificacions electròniques en cap cas poden comportar una rebaixa en les garanties de les persones interessades; per tant, segons conclou el dictamen, no seran vàlides, doncs, les notificacions fetes per l'Ajuntament sense l'acceptació de la persona interessada, malgrat que aquesta forma de notificació s'hagi previst en normativa interna o en les bases de concursos o processos selectius, com és el cas de determinats ajuts econòmics, com per exemple els ajuts econòmics a què hem fet referència.

D'altra banda, en referència a la notificació mitjançant el sistema de missatges simples, col·loquialment coneguts com a SMS, sembla que sí que pot quedar constància del temps d'enviament, del número de telèfon de qui envia el missatge i qui el rep, si la persona usuària té missatges pendents, i el moment de la recepció del missatge.

No obstant això, el dictamen considera que aquest sistema planteja diversos problemes. Li és d'aplicació el mateix criteri que regeix per a les notificacions electròniques, és a dir, només són possibles si consta la voluntat de la persona interessada de relacionar-se amb l'Administració mitjançant aquest mitjà. Així mateix, manca regulació concreta sobre en quin moment ha de considerar-se feta la notificació. Finalment hi ha un tema de contingut, si el SMS no conté el text complet segons allò que estableix l'article 40.2 de la Llei 39/2015, anteriorment esmentat. El dictamen determina que no és possible recórrer contra les notificacions mitjançant els missatges SMS.

Finalment, s'analitza el sistema WhatsApp, que forma part també dels mitjans telemàtics. En aquest cas una persona ingressa en l'aplicació des del seu telèfon mòbil, escriu un missatge i l'envia a una altra persona; considerem que són aplicables els mateixos criteris utilitzats per negar la validesa de les notificacions mitjançant els missatges SMS. I també com hem dit en el cas dels missatges SMS, sí que considerem que es podria utilitzar el WhatsApp si hi ha conformitat de la persona interessada per entrar a formar part d'un grup amb l'Administració, per rebre avisos mitjançant aquest mitjà.

Una altra qüestió que utilitzen alguns Ajuntaments, és crear un canal de Telegram al qual la persona usuària de l'aplicació es pot subscriure sense que cap membre pugui visualitzar el seu mòbil ni les seves dades personals.

Cal dir que, tant en el cas de SMS com en el de WhatsApp, el que sí que és possible és utilitzar aquests mitjans per a totes les actuacions de comunicació de les administracions amb els seus ciutadans i ciutadanes. Ens referim ara al concepte de *comunicació administrativa* com l'activitat que duen a terme les administracions per transmetre informació als seus ciutadans i ciutadanes, transmissió d'informació que pot tenir finalitats diverses, ja sigui comunicar informació general, tractar d'assolir la implicació de la ciutadania amb finalitats públiques, informació de serveis que es prestin, informació davant de situacions de perill, etc.

En tots aquests supòsits és possible i convenient recórrer a aquests nous mitjans de comunicació, però cal destacar que això és diferent de procedir a realitzar les preceptives notificacions dels actes administratius.

Finalment, el dictamen es pronuncia sobre l'avís, previst en l'article 41.6 de la Llei 39/2015 i entès com una forma de comunicació entre l'Administració i les persones interessades, amb l'objectiu d'informar-les de la posada a disposició d'una notificació a la seu electrònica de l'Administració o organisme corresponent; per tant, només s'empra en casos de notificacions electròniques i es requereix que la persona interessada hagi comunicat a l'Administració un dispositiu electrònic o una adreça de correu electrònic.

L'avís és una garantia afegida a la notificació per tal que la persona interessada pugui tenir coneixement que s'ha realitzat; és a dir, pot complementar-la però no s'identifica amb aquesta, ni condiciona ni determina la validesa de la notificació, que s'ha de dur a terme segons les regles i principis propis de les notificacions. L'incompliment de dur a terme l'avís no té, en aquest sentit, sanció ni conseqüència pràctica.

Tot i que la llei n'estableix l'obligatorietat en el cas de dur a terme notificacions electròniques, segons el dictamen això no vol dir que les administracions no puguin a la pràctica fer un avís previ en el cas de notificacions en paper, o també si la persona interessada no ha facilitat el dispositiu electrònic o adreça de correu; per tant, considerem que res impedeix donar la màxima amplitud a la utilització d'aquesta pràctica per reforçar la notificació però no pot mai substituir-la.

El dictamen es pronuncia en el sentit de compartir la manifestació de la síndica de greuges de Barcelona de l'11 de juny de 2019, en què va expressar: "Entenem que la comunicació via SMS hauria d'utilitzar-se per alertar de forma prèvia d'una resolució, però no pot constituir, en cap cas, l'única via. Entre d'altres consideracions, els SMS no contenen una fonamentació adequada de la decisió adoptada per l'Ajuntament, de manera que es genera indefensió al ciutadà."

Notificacions dels procediments sancionadors

La forma de notificació dels actes administratius és un tema reiteratiu i llargament estudiat des de la Sindicatura. Concretament, l'any 2012 mitjançant una actuació d'ofici, es va estudiar el sistema de notificacions realitzades per l'Institut Municipal d'Hisenda, especialment en la tramitació de procediments sancionadors en matèria d'infraccions de trànsit.

Aquesta iniciativa es fonamentava en les reiterades queixes que qüestionaven el procediment utilitzat, la manca de comprensió per part de la ciutadania del funcionament del sistema i la possible falla en la garantia dels drets de les persones infractores per tal de poder exercir amb garantia el seu dret de defensa.

L'informe va analitzar àmpliament tota la problemàtica de les notificacions i va formular unes recomanacions orientades a millorar la garantia de drets de la ciutadania, que es poden consultar en l'apartat d'informes al web de la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona, o un resum d'aquestes en l'informe al Consell Plenari de l'Ajuntament corresponent a l'any 2012.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, declara la preferència de les notificacions mitjançant mitjans electrònics i determina aquest sistema com a obligatori per a les persones jurídiques, per a les entitats sense personalitat jurídica, per als i les professionals que requereixin col·legiació obligatò-

ria per exercir i per a qui representi persones que han de complir una obligació envers l'Administració. Les notificacions en paper, en essència, mantenen el mateix règim si bé es fa culta a les persones majors de catorze anys per fer-se càrrec d'aquestes.

D'altra banda, el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, aprovat pel Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, confirma la notificació electrònica de les denúncies i altres actes a què donin lloc els procediments sancionadors i que no es puguin notificar en el mateix moment de la comissió de la infracció, mitjançant la Dirección Electrónica Vial (DEV). No obstant això, en la mateixa línia d'allò previst en l'esmentada Llei 39/2015, per a la majoria de la població que no està obligada a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, aquestes normes de l'any 2015 no signifiquen cap novetat substantiva en el procediment de notificació que ja s'anava aplicant.

Així no obstant, des de l'any 2012 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha continuat rebent queixes per disconformitat amb el procediment de notificació dels actes derivats dels procediments sancionadors i de cobrament de les sancions per la via de constrenyiment, motiu pel qual la Sindicatura es reserva la discrecionalitat d'iniciar una actuació d'ofici per tal de conèixer i supervisar l'estat de la qüestió en l'actualitat.

8.3. Recomanacions destacades

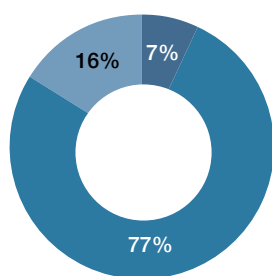
- Recomanar que en el procediment de tramitació de les reclamacions de responsabilitat municipal, si fos el cas, es ponderin el conjunt de circumstàncies, tant les de caràcter personal com les de caràcter tècnic i de tramitació, per tal d'arribar a una decisió més adequada vers la juridicitat o antijuridicitat de la lesió patrimonial que es reclama.
- Practicar una inspecció física d'ofici dels habitatges d'ús turístic en la fase d'instrucció dels expedients disciplinaris per tal d'evitar errors i tenint en compte l'elevat import de les sancions possibles.
- Recomanar que en la tramitació de procediments reglats s'apliquin els terminis amb el màxim rigor, per tal d'obtenir la tramitació diligent i amb les garanties que s'espera d'una bona Administració.
- Recomanar que, atesa la incidència de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, en les entitats de dret privat vinculades o dependents de les administracions públiques, es valori l'oportunitat de revisar els protocols relatius al règim substantiu i processal que correspon aplicar en els supòsits de reclamacions de responsabilitat patrimonial.
- Recomanar que, per tal de no generar una situació d'indefensió a la ciutadania, la comunicació via SMS es pugui emprar per alertar de forma prèvia d'una resolució, però que en cap cas pugui substituir una notificació.

ACTIVITATS ECONÒMIQUES



9.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 57 queixes relatives a aquest àmbit:



- Llicències d'activitat econòmica
- Llicències d'ocupació de l'espai públic
- Atenció a la persona consumidora i usuària

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Llicències d'activitat econòmica	44
Llicències d'ocupació de l'espai públic	9
Atenció la persona consumidora i usuària	4

9.2. Introducció

El desenvolupament d'una ciutat on s'equilibrin les necessitats dels barris és un dels propòsits establerts en el preàmbul de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, fonamentada en la Declaració Universal de Drets Humans i la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat, que pretén establir pedagogia de promoció, de difusió i de respecte dels drets, així com de concreció i conscienciació dels deures de les persones que es troben a la ciutat.

Aquesta Carta, com ja s'ha exposat en capítols anteriors, com el de medi ambient, ressalta que molts dels drets de la ciutadania generen deures, i que no són assolibles sense la implicació de les altres persones i, per tant, cal estimular la pràctica d'una ciutadania responsable i alhora exigent amb l'Administració.

Per això, des d'aquesta Sindicatura es torna a destacar la necessitat que les intervencions municipals per promoure l'activitat econòmica i social a la ciutat i el desenvolupament sostenible es basin en els principis de solidaritat, cohesió i igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

Actualment, el Govern autonòmic està elaborant un projecte de llei per facilitar l'activitat econòmica de l'Administració de la Generalitat i els governs locals més enllà del que va suposar la Llei 16/2015, de simplificació de l'activitat administrativa, sota el principi de mínima intervenció possible, impulsant mecanismes alternatius que permetin reduir càrregues, fomentant la reducció de terminis de tramitació, preveient l'establiment d'instruments, com el Portal Electrònic Únic, pel qual només s'hauran d'aportar una vegada les dades en tots els tràmits que les empreses hagin de fer amb totes les administracions, per tal de fer més àgil i eficient la relació entre les administracions catalanes i les empreses.

Aquesta futura llei pretén regular totes les activitats econòmiques, no tan sols les innòcues i de baix risc, i potenciar que, a través del règim de comunicació, es redueixi la intervenció administrativa en la fase prèvia, així com traslladar el control administratiu per a més endavant, per la qual cosa s'establirà un sistema de control posterior de les activitats, el qual s'aplicarà en defecte de normativa sectorial, i que serà proporcional, no discriminatori, transparent, objectiu i vinculat a l'interès general.

En la línia dels fets exposats, les queixes rebudes durant aquest any en referència a les activitats econòmiques versen principalment sobre la garantia del dret d'accés als serveis públics, el dret d'obtenir informació i d'accés als registres i el dret de tramitació dels expedients per part del consistori. A continuació s'exposen alguns exemples de casos treballats en aquest capítol.

• La importància de limitar les activitats permeses en les cessions d'ús

Un bon exemple per plasmar la necessitat del control posterior per part de l'Administració és la queixa formulada per persones veïnes d'un local de titularitat municipal, que disposa d'un contracte de cessió d'ús a favor d'una entitat de foment de l'associacionisme juvenil, sobre les molèsties que pateixen per les activitats que es duen a terme al local, que més aviat s'assemblen a un establiment de pública concurrència, tipus bar musical o discoteca, que no pas a un local social sense ànim de lucre.

Pel que exposen les persones afectades, sembla que el local no està insonoritzat, disposa de barra i tiradors de cervesa (malgrat no poder disposar i/o vendre begudes alcohòliques), està obert fins a les dues o les tres de la matinada (segons s'anuncia a les xarxes socials), hi acudeix una gran afluència de gent, que després roman a l'espai públic fins a altes hores de la matinada, sense cap mena de control, cosa que genera accions incíviques, com embrutar el carrer i fer malbé el mobiliari urbà, per la qual cosa l'endemà l'Ajuntament ho ha de netejar i/o reposar.

La síndica valora positivament el suport i la col·laboració per part del consistori per garantir que els projectes associatius que impliquen activitats d'interès públic i social puguin desenvolupar-se, i és la cessió de locals un dels mecanismes reconeguts en l'article 5 de la Llei

Persones veïnes d'un local de titularitat municipal amb cessió d'ús a una associació juvenil denuncien les molèsties que pateixen per les activitats nocturnes dels i les membres que utilitzen aquest local

7/1985, reguladora de les bases de règim local, que atorga a les entitats locals plena capacitat jurídica per tal de, entre d'altres, cedir l'ús de béns patrimonials.

També el Decret 336/1988, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals, defineix els béns patrimonials i estableix que els ens locals poden cedir en precari l'ús de béns patrimonials a entitats privades sense ànim de lucre per tal que es destinin a fins d'utilitat pública

o d'interès social, sempre en benefici d'interessos de caràcter local. Així mateix, regula com ha de ser la formalització de la cessió i la seva extinció.

En la formalització de la cessió del local objecte de la queixa es van establir les condicions reguladores, entre les quals cal destacar: la que estableix que l'entitat cessionària ha de respondre dels danys i perjudicis que es produeixin a terceres persones a conseqüència de l'ús de la finca i de l'exercici de les activitats que s'hi duguin a terme; la que disposa que l'entitat cessionària haurà de complir la normativa legal i reglamentària aplicable a les activitats que es desenvolupin en els espais cedits i obtenir les autoritzacions preceptives dels organismes públics competents, i la que estableix, entre les causes d'extinció de la cessió, l'incompliment de la finalitat de la cessió o de les obligacions que assumeix l'entitat cessionària i la destinació total o parcial de l'espai cedit a activitats diferents de les que constitueixen la seva finalitat.

És per tot això que el consistori, com a responsable del desenvolupament i el seguiment del projecte juvenil que es promou, fent és de la seva discrecionalitat i ponderant els interessos en joc, haurà de valorar si escau la tramitació d'un expedient administratiu amb la voluntat de fer cessar les molèsties i els inconvenients causats als veïns i veïnes del barri.

Per altra banda, cal fer referència a la Llei 19/2013 de les Corts Generals i la Llei 19/2014 del Parlament de Catalunya, ambdues de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que reforcen la transparència de l'activitat pública i regulen i garanteixen el dret d'accés de les persones a la informació i la documentació públiques, cosa que, en aquest cas, sembla que s'ha obviat, ja que no ha estat àgil l'obtenció de la informació sol·licitada tant per una de les persones afectades per les molèsties que produeix l'ús del local com per aquesta institució per poder resoldre l'expedient de queixa.

La síndica considera que les condicions reguladores de la cessió d'ús del local objecte de la queixa haurien d'haver estat fàcilment accessibles, tal com estableixen les obligacions de bon

govern que han de complir els i les responsables públics, per tal de donar compte a la ciutadania, d'acord amb el principi de responsabilitat, de la seva activitat i de la gestió dels recursos públics que s'han posat al seu abast. Cal recordar que l'accés a la informació pública constitueix un veritable dret subjectiu que tenen totes les persones d'accedir a la informació pública i que el dret d'accés és un dret que complementa la informació que el ciutadà o ciutadana pot obtenir per via de la transparència.

• La igualtat i l'equitat com a garantia de la bona Administració

Per segon any consecutiu, s'han rebut queixes amb relació a la manca d'equitat en el sorteig d'adjudicació de terrasses del carrer Blai. El problema sorgeix quan l'Ajuntament decideix que en alguns trams del carrer la selecció de les persones titulars de les terrasses que s'autoritzaran es farà per sorteig donada la concurrència de sol·licituds, i per això, novament, les persones titulars afectades s'han dirigit a la Sindicatura per denunciar la injustícia que suposa aquesta decisió.

La vigent Ordenança de terrasses preveu com un dels seus objectius afavorir l'equilibri entre els usos de les terrasses i els usos col·lectius de l'espai públic, per tal de garantir, d'una banda, la qualitat dels espais per a la convivència ciutadana i, de l'altra, el suport i promoció de l'activitat econòmica dels sectors de restauració i assimilats. Així mateix, el Manual operatiu de l'Ordenança de terrasses estableix les disposicions especials sobre terrasses i en el bloc IV, sobre redacció de les ordenacions singulars i distribucions prèvies, disposa que caldrà optar o per la distribució igualitària entre concurrents o la distribució proporcional a la capacitat del local com a sistema d'assignació d'espais.

Amb els sortejos que cada any es duen a terme a la seu del Districte per fer l'assignació de les terrasses al carrer Blai no s'aprecia aquest suport a l'activitat econòmica al qual fa referència l'Ordenança d'una manera igualitària i proporcionada per a totes les persones interessades, ja que en aquells trams on hi ha més concurrència de sol·licituds també hi ha més probabilitat de quedar-se sense autorització, i el consistori no aplica cap correcció al respecte, tot i haver estat proposades possibles solucions tant per part de les persones afectades com per la mateixa síndica de greuges.

Tal com ja es va traslladar al consistori l'any passat, aquesta institució considera que la manera en què es realitza el sorteig per a l'atorgament de les autoritzacions de les terrasses als establiments del carrer Blai incompleix l'obligació legal de distribuir de forma equitativa l'espai susceptible d'ocupació que estableix el Reglament del patrimoni dels ens locals a Catalunya i infringeix els principis d'igualtat i proporcionalitat als quals fa referència el Manual operatiu de l'Ordenança de terrasses.

Aquesta Sindicatura és conscient que tant les persones que governen el Districte com el personal tècnic municipal que s'encarrega de la seva gestió, són coneixedors del greuge que suposa aquest procediment utilitzat per fer l'assignació de les autoritzacions, tal com s'ha transmès en les diferents reunions mantingudes. No obstant això, el Districte justifica la rigidesa del seu posicionament a causa del procediment judicial que hi

Per segon any consecutiu s'han rebut queixes amb relació a la manca d'equitat en el sorteig d'adjudicació de terrasses del carrer Blai

Vilà considera que la manera en què s'executa el sorteig per a l'atorgament de les autoritzacions de les terrasses del carrer Blai incompleix l'obligació legal de distribuir de forma equitativa l'espai

La síndica ha iniciat una actuació d'ofici per valorar i comparar les condicions en què s'executen els sortejos per a l'atorgament de les terrasses en tota la ciutat quan hi ha concurrència de sol·licituds

ha actualment en tramitació i que, segons argumenta, no permet fer cap tipus de modificació de l'Ordenació singular, encara que el fet jutjat es correspongui a un altre aspecte totalment diferent del que es tracta en aquesta queixa.

Segons manté el Districte, l'Ordenació singular objecte de la queixa continua vigent, ja que la resolució judicial que la va impugnar no ha guanyat ferma; per tant, tenint en compte la seguretat jurídica, s'ha d'entendre que, en el marc d'aquesta vigència, regeix la possibilitat d'introduir modificacions, tal com preveu la disposició transitòria cinquena de l'Ordenança de terrasses. I més quan aquestes van en la línia d'adequar els criteris de l'Ordenació singular als del Manual operatiu que interpreta l'Ordenança de terrasses. Cal recordar que aquest instrument disposa les fórmules a aplicar per a l'assignació dels espais en cas de concurrència, i destaca en primer lloc la distribució igual-

litària entre concurrents, i en segon lloc, la distribució proporcional a la capacitat del local.

En relació amb la referència que fa el Districte a l'article 37 de la Llei 39/2015, queda clar que en cap cas s'està demanant una situació jurídica individualitzada, i menys encara contrària a una disposició de caràcter general. El que es pretén des d'aquesta institució és la modificació d'una normativa, l'aplicació de la qual doni un resultat just i equitatiu, en el marc de la bona Administració i molt allunyada d'una possible arbitrarietat jurídica.

Així doncs, s'ha d'entendre que el sistema de sorteig seria residual únicament per a aquells supòsits en què, de forma justificada, no es poguessin aplicar altres fórmules. A més, el fet també al·legat pel Districte respecte de la manca d'impugnació del sistema de sorteig de trams, no ha de suposar cap obstacle per a la seva modificació.

Per aquest motiu, la síndica ha iniciat una actuació d'ofici amb l'objectiu de valorar i comparar les condicions en què s'executen els sortejos per a l'atorgament de les autoritzacions de terrasses en tota la ciutat quan hi ha concurrència de sol·licituds i comprovar l'aplicació dels criteris d'uniformitat i igualtat en el procediment.

• La facturació dels serveis bàsics a la ciutadania

En referència a l'atenció a les persones consumidores i arran de la presentació de dues queixes ciutadanes disconformes amb el cost d'un servei funerari contractat, des de la Sindicatura de Greuges es va detectar una modificació del format dels documents de sol·licitud del servei i la factura que pot contravenir la Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya, que exigeix a les empreses prestadores de qualsevol mena de servei que el preu ha d'indicar l'import total que s'ha de satisfer i que s'han de desglossar els diversos conceptes que inclou, informació aquesta que ha de ser fàcilment visible i intel·ligible per a la persona consumidora abans de contractar, de manera que no indueixi a error o engany.

En ambdós casos, que detallem a continuació, s'assessora les persones promotores de la queixa sobre la reclamació que han de formular davant de Consum per a la defensa dels seus drets individuals com a consumidores. Ens consta que no van obtenir resposta a les seves reclamacions per part de l'empresa funerària i que, en aquests moments, han traslladat la reclamació a l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat, on està adherida en consum l'empresa reclamada.

Paral·lelament, i ateses les competències municipals de la normativa sectorial, i especialment les derivades de l'Ordenança municipal de serveis funeraris, la Sindicatura, davant de la primera queixa rebuda, inicia una intervenció per conèixer de l'Ajuntament tant les actuacions que es duren a terme, per supervisar si la forma de contractació i facturació emprada per l'empresa Serveis Funeraris de Barcelona, SA, s'adequa a la normativa d'aplicació en aquesta matèria, com el resultat de les actuacions que realitzi en compliment de les potestats atribuïdes per l'Ordenança de serveis funeraris de Barcelona.

Ja fa anys que la Sindicatura rep queixes en relació amb la prestació de serveis funeraris a la ciutat. L'any 2015 una associació denunciava abusos en la contractació dels serveis funeraris i un grup de persones que presumptament s'havien vist afectades van aportar un important nombre de factures de Serveis Funeraris de Barcelona. Arran d'aquesta queixa, es va iniciar un estudi en profunditat, en què es va comptar amb el suport i la participació de l'Autoritat Catalana de la Competència, i en què es va concloure, entre d'altres, que hi ha una manca real de competència en el mercat funerari de Barcelona i la incidència que aquest fet tenia en el cost final del servei.

Després de fer pública la decisió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, s'han rebut queixes relatives a la disconformitat amb la prestació i el cost del servei funerari, que han estat derivades a la reclamació en Consum, i sobre el resultat de les quals no hem tingut retorn.

9.3. Recomanacions destacades

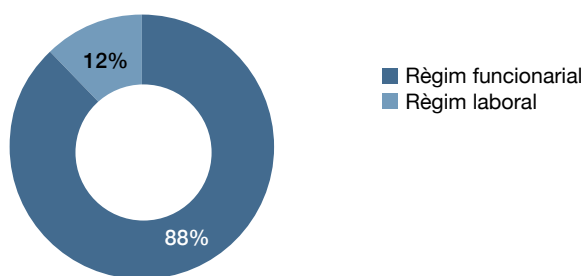
- Fer un seguiment de les activitats realitzades als locals d'associacionisme per comprovar-ne l'adequació a la llei i la no-existència d'activitats paral·leles no permeses.
- Verificar l'adequació de les activitats dutes a terme en les concessions municipals i, en cas de ser necessari, incoar els corresponents expedients contradictoris.
- Reforçar i augmentar les inspeccions de comprovació del funcionament de les activitats i aplicar mesures cautelars o provisionals quan es realitzin activitats manifestament il·legals.
- Establir un mecanisme i/o protocol de funcionament per garantir el dret d'accés a la informació de les persones interessades en els expedients administratius, especialment en els procediments de disciplina.
- Realitzar un control efectiu dels establiments que sol·licitin autoritzacions per instal·lar terrasses a la via pública, per tal de poder descartar aquells que no tinguin dret a optar a l'ocupació de l'espai públic.

LA FUNCIÓ PÚBLICA



10.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 41 queixes relatives a aquest àmbit:



TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Règim funcionarial	36
Règim laboral	5

10.2. Introducció

Al llarg de l'any 2019 s'ha realitzat un total de 24 actuacions en matèria de funció pública. D'aquest total, 16 han estat queixes tramitades, i la resta, actuacions d'assessorament que no han derivat en queixes formals.

Aquestes dades signifiquen un increment de l'activitat en relació amb l'any passat, increment que pot atribuir-se a la posada en marxa per part de l'Ajuntament, durant el primer semestre de l'any 2019, del procés de selecció per cobrir 1.343 llocs de treball, que es correspon amb l'oferta pública d'ocupació per a aquest any.

A més de les qüestions pròpies que s'originen en els processos de selecció, també s'han sotmès a la consideració de la síndica de greuges altres queixes, entre les quals destaquem els conflictes laborals derivats del procés de recuperació de la gestió municipal de l'empresa Informació i Comunicació de Barcelona, SA, i les conseqüències laborals de la decisió de dissoldre l'entitat Prestacions d'Assistència Mèdica, SL.

En aquest apartat donarem compte de tres qüestions tractades al llarg de l'any i que considerem que són d'interès per ressenyar en aquest informe:

- La discrecionalitat tècnica dels tribunals en les proves selectives.
- La reserva de places per a persones amb discapacitat psíquica.
- La possibilitat de nomenar membres de la policia local en règim d'interinatge.

• La discrecionalitat tècnica dels tribunals en les proves selectives

La discrecionalitat tècnica és la potestat i la capacitat de què disposen els òrgans, en aquest cas de l'Administració municipal, encarregats d'avaluar mèrits d'aspirants en un procés selectiu aplicant paràmetres o criteris que no són jurídics. La discrecionalitat tècnica també resulta aplicable quan s'han de valorar projectes o propostes en els quals cal apreciar la idoneïtat de la solució tècnica que s'ofereix al propòsit que es vol assolir. En qualsevol cas, els criteris de valoració no són de caràcter jurídic. El Tribunal Suprem, en la Sentència 104/2019, de 31 de gener de 2019, en què resolva un recurs de cassació sobre l'actuació d'un tribunal qualificador d'unes proves selectives per a l'ingrés en el cos de funcionaris de la Comunitat Autònoma d'Aragó, i amb relació a la discrecionalitat tècnica, menciona que dita discrecionalitat significa, d'una banda, respectar les valoracions d'aquesta classe que han estat fetes pels òrgans qualificats per la possessió del corresponent saber especialitzat i, d'altra banda, admetre el marge de polèmica o discrepància que sobre determinades qüestions s'hagi tolerat en el sector concret dels coneixements tècnics de què es tracti.

L'exigència de qualificació tècnica especialitzada per fer ús de la discrecionalitat tècnica fa que aquest àmbit resti fora de la funció supervisora de la síndica de greuges i també de l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu, ja que no és funció d'aquests substituir la capacitat tècnica de l'òrgan avaluador.

La potestat discrecional, però, ha d'estar contrapesada pel compliment dels requisits reglats en el procediment de formació de la voluntat final dels òrgans públics que han de proposar o adoptar la resolució final. Així, requisits com la publicació de la convocatòria i la motivació suficient i congruent de la decisió adoptada, són elements que sí que poden ser supervisats per l'ordre jurisdiccional i també per la síndica de greuges. En aquest context, cal

recordar que els poders públics no poden incórrer en desviació de poder i que l'actuació arbitrària no és permesa, tal com estableix l'article 9.3 de la Constitució espanyola, l'article 35 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el mateix Codi ètic de l'Ajuntament en el marc dels principis i valors de la bona governança.

Un ciutadà va demanar la intervenció de la síndica perquè estava disconforme amb el fet que una convocatòria per a la provisió d'un tècnic o tècnica municipal mitjançant el sistema de concurs de mèrits, i en la qual havia participat, fos declarada deserta. Les bases descrivien els mèrits a valorar, entre els quals es trobaven l'experiència professional, i en l'àmbit de metodologies i tècniques de mineria i anàlisi de dades, l'ús avançat de bases de dades relacionals i eines estadístiques.

El promotor de la queixa considerava que els seus mèrits professionals no havien estat valorats adequadament. Demanava ser atès en la seva petició, expressada per escrit ordinari i mitjançant recurs d'alçada, de conèixer la valoració dels seus mèrits. Va demanar la intervenció de la síndica de greuges cinc mesos després d'haver presentat la darrera petició i no haver rebut resposta municipal.

L'Ajuntament va resoldre, després de la intervenció de la síndica de greuges, desestimar el recurs i va incorporar, en la seva extensa resolució, la valoració atorgada per l'òrgan corresponent, així com la fonamentació jurídica i jurisprudencial adient per la qual es rebutjava la petició d'un tribunal alternatiu, la petició de disculpes d'aquells que van intervenir i el rescabament dels perjudicis.

En la seva decisió la síndica de greuges va assumir els arguments de la decisió municipal fonamentada, en part, en la institució de la discrecionalitat tècnica tal com aquí ha estat descrita, si bé va recordar a l'Ajuntament l'obligació de resoldre i notificar els recursos d'alçada en el termini de temps que preveu la normativa sobre procediment administratiu.

• La reserva de places per a persones amb discapacitat psíquica

L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), aprovat l'any 2007, establia, en l'article 59.1, la reserva de quota de vacants en les ofertes públiques d'ocupació per ser cobertes per persones en situació de discapacitat reconeguda. Aquesta quota estava fixada en el 5 % de les vacants, i es consideraven persones amb discapacitat les descrites per la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, de manera que amb el temps s'arribés al 2 % d'efectius totals en cada Administració pública. Aquesta Llei reconeixia com a persones discapacitades aquelles que presentaven deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini, i a qui determinades barreres podien impedir la seva participació plena i efectiva en la societat en igualtat de condicions amb la resta.

Més tard, pel Reial decret 1414/2006 del Ministeri de Treball i Assumptes Socials, es va interpretar la Llei 51/2003, de manera que es va considerar que tenien la condició de persones amb discapacitat aquelles a les quals els fos reconegut un grau de minusvalidesa igual o superior al 33 %. L'EBEP, en la seva redacció del 2007, es remetia doncs a aquesta regulació que considerava l'estat de discapacitat de forma genèrica segons el percentatge de minusvalidesa sense diferenciar la característica concreta que provocava la discapacitat.

I així va continuar la regulació legal fins a l'any 2011, en què per la Llei 26/2011, d'adaptació de la normativa a la Convenció internacional sobre drets de les persones amb discapacitat, es va modificar l'article 50 de l'EBEP en l'apartat 1, de manera que la quota de vacants reservades per ser cobertes per persones amb discapacitat passava del 5 % a un mínim del 7 %, de manera que d'aquest 7 % almenys un 2 % de les places eren destinades a ser cobertes per persones que acreditessin discapacitat intel·lectual. I aquesta és la situació vigent en l'actualitat.

Cal aclarir, però, que l'article 27 del text refós únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 1/1997, de 31 de gener, en tractar sobre la reserva de places per a persones amb discapacitat en l'oferta d'ocupació pública, no ha estat modificat i manté la quota del 5 % i sense fer cap previsió per a persones amb discapacitats intel·lectuals. En conseqüència, no és d'aplicació, ja que preval l'EBEP per criteri de jerarquia normativa.

En el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 7794, de 23 de gener de 2019, l'Ajuntament de Barcelona va publicar les bases de la convocatòria de 82 places de subaltern/a. La base 4.3.1 preveia la reserva de quota destinada a persones amb discapacitat igual o superior al 33 % però sense fixar una quota destinada a persones afectades per discapacitat intel·lectual. En la informació publicada a la pàgina web, l'Ajuntament informava de la reserva de 5 places, el 7 % de 82, per a persones amb discapacitat, sense aclarir res més. És cert que el 2 % de 7 no és un nombre sencer, però efectivament mancava informació o previsió sobre la reserva de quota per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Davant d'aquesta mancança, la síndica de greuges va rebre dues peticions d'intervenció. Una en interès genèric i una alta presentada per la mare d'una noia amb discapacitat intel·lectual. La síndica de greuges es va adreçar a l'Ajuntament per demanar informació sobre la qüestió objecte de queixa: l'absència d'informació sobre la reserva de quota per a persones amb discapacitat en la convocatòria de referència.

La resposta municipal es va rebre amb celeritat i informava que les convocatòries publicades no esgotaven ni la totalitat de les places aprovades com a oferta pública, ni el 7 % de reserva, i s'anunciava, per a tot l'any 2020, un procés selectiu adequat a la discapacitat intel·lectual que acumulés les places corresponents al 2 % del total de l'oferta publicada aprovada. El 9 de febrer del 2019 l'Ajuntament va difondre, mitjançant una nota de premsa, aquest propòsit.

En la nota de premsa es deia que l'Ajuntament estava "ultimant una oferta pública d'ocupació per cobrir específicament 48 places reservades per a persones amb discapacitat intel·lectual". La nota afegia que "l'oferta pública es concretarà en més d'una convocatòria durant el 2019 i 2020 i forma part de la reserva més àmplia del 7 % ja efectuada per a persones amb discapacitat, amb un total de 170 places".

Així doncs, l'anunci fet per l'Ajuntament en la nota de premsa de febrer del 2019 d'una reserva de 170 places per a persones amb discapacitat i de 48 places per a persones amb discapacitat intel·lectual, supera sobradament el mandat legal de reserva.

La síndica de greuges va recomanar a l'Ajuntament l'esmena i difusió, al més aviat possible, de la informació sobre les previsions de reserves de quota per a persones amb discapacitat en l'oferta pública d'ocupació per a l'any 2019, i en especial la quota reservada per a persones amb discapacitats intel·lectuals.

En data 11 d'abril de 2019, l'Ajuntament va comunicar a la síndica de greuges el compliment de la seva recomanació amb la publicació de la informació completa sobre les places reservades a persones amb discapacitats intel·lectuals, al web municipal i a la premsa de més difusió.

- **La possibilitat de nomenar membres de la policia local en règim d'interinatge**

Els procediments de selecció de personal a l'Administració pública s'han de regir pel respecte dels principis de publicitat, mèrit i capacitat, d'acord amb l'article 103.3 de la Constitució espanyola.

L'Estatut bàsic de l'empleat públic, en l'article 55 del seu text refós, afegeix que els procediments de selecció del personal funcionari i laboral també han de garantir el compliment dels principis de transparència, imparcialitat, professionalitat, independència i discrecionalitat tècnica dels i les membres dels òrgans de selecció, l'adequació entre el contingut dels processos selectius i les funcions o tasques a realitzar i una agilitat que no vagi en detriment de l'objectivitat.

A la pràctica, els processos selectius, i més en una Administració pública de les dimensions de l'Ajuntament de Barcelona, comporten una complexa organització logística i de gestió.

A tall d'exemple, durant l'any 2019, i segons les dades municipals de les proves de selecció de 300 places d'auxiliar de l'Administració general, van demanar poder participar-hi 7.342 aspirants, dels quals es van admetre 6.813. En la convocatòria de 233 places d'agents de la Guàrdia Urbana, van presentar la sol·licitud de participació 4.103 aspirants i se'n van admetre 3.903. En col·lectius tan nombrosos cal gestionar tasques molt complexes i delicades, com la preparació i avaluació. És inevitable que hi haurà aspirants que, tot i haver superat les proves, no podran accedir a una plaça que s'adjudica segons l'ordre de la puntuació obtinguda a les proves. Ho hauran de tornar a provar si decideixen presentar-se en una futura convocatòria.

Aquesta és la qüestió plantejada per una aspirant a agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona que ha superat en dues convocatòries totes les proves de selecció però ha quedat fora de la quota de places disponibles. Davant d'una tercera convocatòria, la corresponent a l'any

2019, es va dirigir a la síndica de greuges per demanar que, com que ja havia estat declarada apta en dues ocasions, no hagués de tornar a fer totes les proves i pagar de nou les taxes establertes.

Tenint en compte l'existència a l'Ajuntament de Barcelona de borses de treball per a determinades categories professionals que, en part, es nodreixen d'aspirants que han superat el darrer procés selectiu sense obtenir plaça, la síndica de greuges es va adreçar a l'Ajuntament per demanar informació sobre la possibilitat d'oferir aquesta possibilitat en l'àmbit de la Guàrdia Urbana.

Vilà va recomanar a l'Ajuntament l'esmena i difusió de la informació sobre les previsions de reserves de quota per a persones amb discapacitat en l'oferta pública d'ocupació de l'any 2019. El consistori va comunicar a la síndica el compliment de la seva recomanació

L'Ajuntament va contestar i va dir que “no existeix una borsa de treball específica com a agent de la Guàrdia Urbana, donat que això significaria nomenaments d'interinatge que no es contemplen a la Guàrdia Urbana de l'Ajuntament de Barcelona. Només sota supòsits excepcionals es permeten agents de la Guàrdia Urbana interins en algunes administracions locals. Cal tenir en compte que aquests agents interins no poden portar armes”.

Tenint en compte l'existència a l'Ajuntament de Barcelona de borses de treball per a determinades categories professionals, la síndica es va adreçar a l'Ajuntament per demanar informació sobre la possibilitat d'oferir aquesta possibilitat en l'àmbit de la Guàrdia Urbana

En relació amb el fet de no tenir en compte les fases o parts superades del procés de selecció en futurs processos, l'Ajuntament va respondre que cada convocatòria “té una entitat pròpia i es desenvolupa en un període de temps determinat en què opositen totes les persones aspirants en igualtat de condicions”. Només en el cas de dones embarassades o de part recent “es contempla la possibilitat de guardar la nota de proves anteriors i poder incorporar-se a les proves físiques en la propera convocatòria”. Finalment, l'Ajuntament afegia que “no es pot garantir que el procés sigui igual a la següent convocatòria, de la mateixa manera que es prima la immediatesa en proves de naturalesa psicològica, clínica, física i mèdica”.

No obstant això, la resposta de l'Ajuntament no semblava rebutjar de ple la possibilitat de disposar, en algun moment, d'agents de la policia local nomenats amb caràcter interí. És per això que es reconeix la situació d'excepcionalitat d'aquests nomenaments, de la qual algunes administracions, com el País Basc i les Balears, han fet ús, tot i la prohibició d'ús d'armes per a aquest tipus de treballadors i treballadores.

A Catalunya, la disposició addicional quarta de la Llei 16/1991, de les policies locals, i el Reglament d'accés, promoció i mobilitat de les policies locals de Catalunya, aprovat pel Decret 233/2002, de 25 de setembre, preveuen l'existència de personal interí de les policies locals. En els articles 31 a 40 de l'esmentat Decret es preveuen els requisits d'accés, procediments de selecció, formació i cessament. Preveu també la prohibició de portar armes de foc i de realitzar funcions de protecció d'autoritats i ordenació i senyalització del trànsit. Les funcions quedarien reduïdes a aquelles que no comporten l'exercici d'autoritat, però aparentment més àmplies que les que preveu l'article 24 de la Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el règim especial del municipi de Barcelona per al denominat *personal auxiliar de la Guàrdia Urbana*.

No obstant això, mentre es tramitava la queixa, la Sala Contenciosa Administrativa, Secció Quarta, del Tribunal Suprem, va donar a conèixer la Sentència núm. 828/2019, de 14 de juny, per la qual s'afirma l'existència de reserva legal respecte dels llocs de policia local que necessàriament han de ser coberts per funcionaris de carrera. Declara que *no resulta ajustat a dret el nomenament d'agents de la Policia Local en règim d'interinitat*.

Aquesta sentència és dictada en contra dels nomenaments d'alguns municipis del País Basc i de l'acord existent entre el Govern basc i les administracions locals per a la formació i nomenament d'aquest tipus de personal.

La previsió legal en què es basa la sentència és el nou redactat de l'article 92.3 de la Llei de bases de règim local incorporat per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

Aquest article reserva, exclusivament, als funcionaris de carrera, les tasques que *impliquin la participació directa o indirecta en l'exercici de les potestats públiques* i aquelles altres que suposin l'exercici d'autoritat.

En la redacció anterior a la modificació de l'any 2013, el mateix article reservava aquestes funcions al personal *subjecte a l'Estatut funcionarial*, categoria en la qual podia considerar-se també inclòs el personal interí.

Amb aquesta sentència semblava que, de forma definitiva, no s'acceptava l'existència de personal interí com a policia local ni tan sols en situacions d'urgència o d'increment de treball, com pot ser durant la temporada d'estiu, i queden, per tant, sense efecte les previsions sobre personal interí de la policia local que preveu el Reglament d'accés, promoció i mobilitat de les policies locals de Catalunya, aprovat pel Decret 233/2002, de 25 de setembre.

Semblaria, no obstant això, que aquelles tasques assimilables a algunes de les que exerceixen les policies locals que no impliquin exercici d'autoritat, com la vigilància d'espais públics, auxili en situacions d'emergència, resolucions de conflictes privats i altres descrites en l'article 11 de la Llei 16/1991, de les policies locals, sí que podrien ser exercides per personal interí, a la manera dels reconeguts auxiliars de la Guàrdia Urbana ja esmentats.

Quant a la possibilitat de reservar algunes de les proves superades per ser tingudes en compte en convocatòries posteriors, el criteri expressat per la síndica de greuges és que, si bé és cert que en algunes d'elles, com diu l'Ajuntament, preval la immediatesa, com les proves psicològiques, clíniques, físiques i mèdiques, d'altres no estan subjectes a aquesta condició de temporalitat, és a dir, les proves que tenen a veure amb els coneixements teòrics i supòsits pràctics que es puguin plantejar. La síndica de greuges va recomanar a l'Ajuntament que tingués en compte aquestes consideracions en benefici dels i les aspirants que es trobessin en aquestes circumstàncies. L'Ajuntament va manifestar, com a resposta a aquesta recomanació, que la traslladava al tribunal qualificador.

Però aquesta qüestió no va acabar aquí. La decisió de la síndica de greuges porta data del 3 de juliol de 2019. Dos mesos després, el 19 de setembre, el Tribunal Constitucional es va pronunciar sobre la possibilitat de nomenar personal interí de les policies locals, tractada per la Sentència del Tribunal Suprem ja esmentada del 14 de juny de 2019. I el Tribunal Constitucional va esmenar el Tribunal Suprem. El Tribunal Constitucional va desestimar la qüestió d'inconstitucionalitat plantejada contra una llei del Parlament Balear i un

Decret llei del Govern balear que regulen el procediment de selecció i nomenament de funcionaris interins per realitzar les funcions de policia local. El Tribunal Constitucional, d'acord amb les consideracions i fonaments legals que es poden llegir en la seva Sentència 106/2019, de 19 de setembre, reconeix l'equiparació general dels funcionaris de carrera amb els funcionaris públics sense excloure els interins.

Algunes administracions, com el País Basc i les Balears, han fet ús d'aquest sistema, tot i la prohibició d'ús d'armes per a aquest tipus de treballadors i treballadores

Així doncs, tenint en compte la queixa formulada per l'aspirant a agent de la Guàrdia Urbana, considerant la doctrina recent del Tribunal Constitucional, tenint en compte les necessitats de disposar de més efectius en el cos de la Guàrdia Urbana i que la normativa catalana preveu l'existència de places de policia local en règim de funcionari interí, la síndica de greuges va recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que explorés i, si era procedent, portés a la pràctica la possibilitat de disposar d'una borsa de treball específica de categoria professional d'agents de la Guàrdia Urbana.

10.3. Recomanacions destacades

- Recomanar a l'Ajuntament que consideri la possibilitat de reconèixer com a mèrits a tenir en compte en futures convocatòries equivalents dels processos de selecció d'empleats municipals, la superació amb èxit de les proves teòriques i d'aplicació pràctica en aquells processos convocats per l'Ajuntament.
- Recomanar a l'Ajuntament que esmeni i difongui públicament, al més aviat possible, les previsions de reserves de quota per a persones amb discapacitat en l'oferta pública d'ocupació per a l'any 2019 i en especial la quota reservada per a persones amb discapacitats intel·lectuals.
- Recomanar a l'Ajuntament que explori i, si és procedent, porti a la pràctica la possibilitat de disposar d'una borsa de treball específica de categoria professional d'agents de la Guàrdia Urbana, on es puguin incorporar les i els aspirants que a la finalització de l'últim procés selectiu mitjançant convocatòria pública l'hagin aprovat sense obtenir plaça.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona l'elaboració d'un reglament específic sobre les condicions d'aspecte físic, comportament i uniformitat dels i les agents de la Guàrdia Urbana.
- Recomanar a la societat municipal Informació i Comunicació de Barcelona, SA (ICB) que revisi d'ofici la situació individual d'aquells treballadors i treballadores que, amb anterioritat a l'1 de maig de 2018 i treballant per a empreses contractades per ICB, poguessin trobar-se en situació de cessió il·legal d'acord amb els fets i fonaments legals fixats per les sentències que han resolt en aquest sentit.
- Recomanar a les parts, representació d'empresa (ICB) i laboral, que iniciïn, al més aviat possible, les negociacions d'un nou conveni col·lectiu que equipari les condicions laborals dels treballadors i treballadores d'ICB.

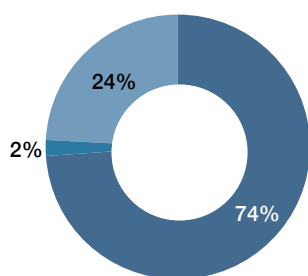
Capítol 11

HISENDA MUNICIPAL



11.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 77 queixes relatives a aquest àmbit:



- Tributs IBI, IVTM, plusvàlua
- Altres: preus públics, ordenances fiscals
- Gestió i recaptació

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Tributs IBI, IVTM, plusvàlua	57
Altres: preus públics, ordenances fiscals	2
Gestió i recaptació	18

11.2. Introducció

En l'informe de l'any passat, en l'apartat dedicat a la hisenda municipal, fèiem referència a la complexitat de comprensió i als sentiments contraposats, si no, refractaris, que el món dels tributs, i en concret el de la hisenda municipal, pot provocar en la ciutadania.

És precisament per això que insistíem que calia fer esforços per conciliar la funció social d'obtenció i administració de recursos econòmics, amb la millora en l'atenció a la ciutadania per fer entendre la raó i el sentit dels actes tributaris, i, quan calgui, excusar errors o disfuncions normalment derivades de la càrrega de treball i de la dificultat a gestionar un sistema força complex.

Referint-nos als atributs desitjables de l'Administració tributària en les seves relacions amb la ciutadania enumeràvem els de diligència, capacitat pedagògica i capacitat d'atenció: "Atenta per tal de procurar conèixer quines són les raons d'aquell qui reclama o expressa disconformitat respondent, quan calgui, les al·legacions concretes presentades de forma suficient motivada i comprensible per aquells que no són especialistes."

En aquesta ocasió volem comentar, a tall d'exemple, dues qüestions. Una fa referència a com la interpretació d'un acte espontani i sense fonament legal realitzat per una ciutadana té conseqüències jurídiques en contra seva segons la interpretació i el sentit que li dona l'Ajuntament. També tractarem, de nou, el procediment d'embargament de saldo de comptes bancaris a nom de persones deutors tributàries i els seus efectes evitables.

Durant l'any 2019 també s'han atès queixes pel retard desproporcionat en el cobrament d'ingressos indeguts reconeguts com a tals. Aquesta és una de les qüestions recurrents durant els darrers anys, tot i que sembla que a poc a poc s'hi va posant remei. Igualment hem intervingut davant de la manca de resposta, o respostes tardanes, a reclamacions derivades d'errors materials en la tramitació dels procediments tributaris, que en gran part s'han resolt favorablement a la persona reclamant.

Seguim rebent queixes pel retard desproporcionat en el cobrament d'ingressos indeguts reconeguts com a tals. Aquesta és una de les qüestions recurrents durant els darrers anys, tot i que sembla que a poc a poc s'hi va posant remei

Finalment, cal indicar que la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha continuat rebent queixes per la disconformitat amb el procediment de notificació dels actes derivats dels procediments sancionadors i de cobrament de les sancions per la via de constrenyiment, tema aquest que es desenvolupa en el capítol corresponent al procediment administratiu.

• *In dubio, in civem*

En primer lloc, volem fer referència a un cas que explica com una ciutadana, pensionista i sense coneixements tècnics en matèria tributària ni de procediment, ha executat actes, amb el coneixement de la mateixa Administració tributària, que han anat en detriment dels interessos propis.

La reclamant va demanar la intervenció de la síndica de greuges, ja que no estava d'acord amb la sanció que havia estat objecte a causa de no presentar l'autoliquidació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua).

Aquesta ciutadana havia heretat l'habitatge habitual del seu pare. Cal recordar que, en les transmissions per causa de mort, la persona beneficiària disposa de sis mesos des de la defunció, prorrogables fins a un any, per presentar l'autoliquidació de l'impost de plusvàlua. A més, en aquest supòsit concret, es gaudeix d'una bonificació del 95 % en la quota de l'impost.

La promotora de la queixa va manifestar que havia acudit a un especialista en matèria tributària i, com a resultat de l'assessorament, va deixar transcórrer els terminis sense fer l'autoliquidació i, per tant, va perdre la possibilitat de beneficiar-se de la bonificació del 95 % de la quota de l'impost. L'Ajuntament li va notificar la liquidació de l'impost de plusvàlua i la corresponent sanció de 2.121 euros per no haver practicat l'autoliquidació en el moment oportú.

Malgrat el seu desconeixement sobre els efectes fiscals davant de la hisenda municipal en el cas de transmissió d'un bé immoble per herència, i la seva situació de precarietat econòmica, la interessada va donar conformitat a la liquidació realitzada per l'Ajuntament i va acceptar el pagament fraccionat del deute que va acabar atenent completament. L'article 188.1.b de la Llei general tributària estableix que quan es manifesta aquesta conformitat s'aplica un 30 % de reducció en l'import de la sanció. Així es va fer.

L'endemà de manifestar la seva conformitat amb la liquidació que incloïa el 30 % de rebaixa de la sanció, va sol·licitar el pagament fraccionat del deute, cosa que li va ser concedida en el mateix moment. Al mateix temps, va presentar un escrit manuscrit, adreçat a la hisenda municipal, en el qual es lamentava de la seva mala sort, reivindicava l'actuació de bona fe i demanava poder beneficiar-se de la bonificació del 95 % de la quota de l'impost; és a dir, un dia acceptava la liquidació de l'impost i la corresponent sanció reduïda i l'endemà acceptava el pagament fraccionant del total del deute. Simultàniament demanava que li fos aplicada la bonificació del 95 %. Dos actes formalment contradictoris, però que, en la seva voluntat i desesperació per l'elevada quantitat a pagar, no ho eren.

Amb un redactat complex i de difícil comprensió, l'esmentat article 188, en l'apartat 2, estableix que en els supòsits de conformitat, com és el cas, si amb posterioritat es presenta un recurs es perd la reducció del 30 % de l'import de la sanció.

L'Institut Municipal d'Hisenda va interpretar que aquell escrit manuscrit era un recurs, i va decidir retirar a la ciutadana la bonificació del 30 % de la sanció, és a dir, la quantia de 637 euros. La síndica de greuges, en la seva decisió del juliol de 2014, va recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que respectés la bonificació perquè entenia que l'escrit no podia ser considerat un recurs contra la liquidació i que la ciutadana no havia estat advertida de la conseqüència d'aquell acte. En un primer moment, l'Institut Municipal d'Hisenda ens va fer saber que acceptaria aquesta recomanació. No obstant això, l'anunci no es va concretar i aquest any 2019 l'Institut Municipal d'Hisenda ha decidit mantenir la pèrdua de la bonificació.

La síndica de greuges reitera la seva disconformitat amb aquesta decisió de l'Institut Municipal d'Hisenda per les raons següents:

- L'article 112.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, diu que els recursos administratius han de motivar-se en els motius de nul·litat o anul·labilitat que es preveuen en els articles 47 i 48 de la mateixa llei. Per descomptat, no era aquest el cas de l'escrit de la reclamant fet de forma espontània, sense fonamentació legal i sense la perícia jurídica adequada.
- L'article 115.2 de l'esmentada Llei exigeix a l'Administració un esforç en la qualificació dels escrits presentats per les persones interessades de manera que es pugui deduir el seu autèntic caràcter. No sembla que en aquest cas s'hagi actuat d'aquesta manera.

La promotora de la queixa, en el seu escrit, posava de manifest que la seva actuació era de bona fe. Sense saber-ho, esmentava un principi general d'actuació de l'Administració pública. Els principis generals de bona fe i confiança legítima estan recollits en els articles 3.1.e) de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i 31.2. segon de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Aquests principis tant es prediquen pel que fa a la relació entre administracions com també d'aquestes amb la ciutadania. També, en l'article 53.1.f) de l'esmentada Llei 39/2015 es recull el dret de les persones interessades en un procediment a obtenir de l'Administració informació i orientació sobre els requisits tècnics previstos en les disposicions vigents amb relació a les actuacions o sol·licituds que puguin realitzar.

L'Administració tributària municipal tenia constància que la reclamant, de forma pràcticament simultània, va acceptar la liquidació i la va recórrer, segons la interpretació de l'Administració que no compartim; és a dir, sembla que va aplicar un principi no escrit: *In dubio, in civem* (en cas de dubte, contra el ciutadà). Aquests fets, així considerats, resulten incompatibles i sense sentit lògic. Segurament si hagués estat informada dels efectes de la consideració d'aquell escrit com a recurs, hauria evitat presentar-lo. Així doncs, l'Administració tributària no va informar, ni orientar dels seus drets, la persona interessada i, per tant, pot qüestionar-se el compliment del principi d'actuació de bona fe per part de l'Administració.

Per aquestes raons, la síndica de greuges entén que l'escrit en qüestió va ser tractat erròniament com a recurs a la liquidació. Significa un error material en la qualificació i els seus efectes es poden revertir. No complia amb els requisits exigits per als recursos.

Aquest fet, a més de la importància i significació que té per a la persona afectada, obre interrogants sobre el procediment que des de l'Administració municipal s'executa per qualificar els escrits presentats per la ciutadania. Segurament no sempre resulta fàcil entendre i identificar el seu sentit però creiem que, en cas de dubte i tenint en compte les circumstàncies concretes conegudes, cal resoldre a favor de la ciutadania i no en contra dels seus interessos. En definitiva, des d'aquesta Sindicatura tenim el convenciment que el cas presentat és un exemple de situacions on l'Administració tributària, en el marc de la legalitat i dels principis del bon govern, hauria de trobar els mecanismes per impulsar una Administració més receptiva i accessible a les peticions de les persones ponderant totes les circumstàncies i alhora facilitar mecanismes perquè la ciutadania pugui comprendre el procediment i les conseqüències dels seus actes amb un llenguatge administratiu clar i entenedor.

És per això que insistim a recomanar que es revisi l'actuació en aquest cas i s'esmeni l'error amb les eines legals disponibles per a tal finalitat.

- **Embargament de saldo de comptes bancaris de persones deutores tributàries**

En els informes corresponents als anys 2014 a 2016 hem tractat la qüestió de l'embargament de saldos existents en comptes bancaris de persones deutores tributàries que es troben en situació de precarietat econòmica.

Si bé constatem que la reacció municipal, en allò que coneixem, ha estat àgil i adequada, es continua produint l'embargament de recursos econòmics de persones en situació de vulnerabilitat econòmica que perceben ingressos que la Llei considera no embargables.

Més enllà de la percepció que pugui tenir la persona afectada per un embargament no procedent, l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda pot considerar-se formalment correcta però amb efectes indesitjables que es poden evitar.

Efectivament, quan l'Ajuntament s'adreça a les entitats bancàries per demanar primer la retenció de saldo i després, si escau, la transferència de l'import retingut, desconeix quina és la situació econòmica concreta de les persones afectades.

L'article 607 de la Llei d'enjudiciament civil (LEC) estableix que no són embargables els sous i pensions que no excedeixin el salari mínim interprofessional, que en aquest moment és de 1.050 euros per dotze pagues anuals, o 900 euros per catorze pagues.

En aquest sentit, resulta oportú tenir en compte que, el passat mes de setembre, una interlocutòria del Tribunal Suprem va aclarir que "les limitacions que s'estableixen a la LEC s'apliquen exclusivament sobre l'import que hagi de considerar-se sou, salari o pensió, i no sobre l'excés que pogués haver-hi en el compte bancari, al marge del seu origen i procedència". Això significa que l'excés de diners, l'estalvi, que es pugui generar per no consumir la totalitat dels ingressos no embargables, pot ser objecte embargament.

Els protocols que s'apliquen s'inspiren en les instruccions de la Tresoreria General de la Seguretat Social per embargar, per mitjans telemàtics, diners en comptes bancaris, i, segons va informar l'Institut Municipal d'Hisenda l'any 2016, s'actua sota el protocol bancari número 63. En definitiva, és l'entitat bancària a la qual s'adreça l'Institut Municipal d'Hisenda qui ha de determinar si el saldo és o no embargable a la vista dels ingressos que s'abonen en el compte de la persona a embargar.

Quan el sistema falla i són retinguts o embargats diners sense respectar allò que estableix l'article 607 de la LEC, en el cas que reclami la persona titular del compte justificant el caràcter i import dels seus ingressos, l'Ajuntament reacciona i allibera o retorna els imports.

En definitiva, produïda una retenció o un embargament, recau sobre la persona deutora demostrar la inembargabilitat dels diners, mentre sovint està sotmesa a angoixa i desconeixement dels mecanismes de defensa i funcionament del sistema.

L'article 607 de la Llei d'enjudiciament civil (LEC) estableix que no són embargables els sous i pensions que no excedeixin el salari mínim interprofessional

En l'informe de l'any 2015, la síndica suggeria a l'Administració de la hisenda municipal que preveïés la possibilitat que, coincidint amb la notificació d'inici del procediment de constrenyiment, s'oferís a la persona deutora la possibilitat d'informar suficientment sobre la seva possible situació d'insolvència econòmica o de preceptora d'ingressos no embargables, sens perjudici de les posteriors comprovacions i indagacions

que calgués fer sobre aquestes manifestacions. D'aquesta manera, seria possible evitar la retenció i posterior devolució d'importos de vital necessitat per al dia a dia de la persona deutora.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha contestat a les consideracions de la síndica de greuges i ha informat que aquest organisme disposa d'un protocol concret per tal de tramitar urgentment el retorn dels importos embargats, o alliberar els retinguts dels comptes bancaris, un cop té coneixement de la situació de la persona deutora i comprova la seva inembargabilitat. És per aquesta raó que recomana que la persona interessada informi personalment sobre la seva situació en una visita a les oficines de l'Institut Municipal d'Hisenda i no per escrit.

Ara, i a la vista de noves queixes rebudes per aquest motiu que finalment acaben tenint una solució favorable, la síndica de greuges vol recordar que l'article 22.1.c) de la Llei 26/2010, de règim jurídic de les administracions públiques de Catalunya, i l'article 53.1.d) de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableixen que les persones interessades en un procediment administratiu, com és el cas de les persones deutores tributàries, tenen el dret a no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment tractat i que ja es trobin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes. Per tant, en el marc dels valors de la bona governança (recollits en l'art. 6.f) del Codi ètic de l'Ajuntament de Barcelona), caldria trobar els mecanismes per millorar la coordinació entre administracions públiques.

Resulta obvi que l'Administració pública, així entesa totalment tal com es refereix en la Llei 39/2015, ja té coneixement dels sous i pensions i, més concretament, en el cas de pagadors i pagadores privats, l'Agència Tributària disposa de les dades. Per tant, establir els mecanismes pels quals hi puguin accedir les administracions tributàries, en les condicions fixades en la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, permetria valorar i decidir millor sobre la procedència o no dels embargaments. Som conscients que aquesta informació no esgota totes les possibilitats d'embargament, ja que, com ja s'ha dit, l'estalvi com a sobrant de les percepcions resulta embargable, però segur que permetrà afinar millor l'actuació del creditor tributari i evitar situacions no desitjades. L'Administració pública ha de vetllar per la bona gestió en la recaptació dels recursos públics que permeten executar les polítiques públiques acordades, però aquest exercici de responsabilitat ha de ser compatible amb la garantia que la ciutadania disposi dels recursos mínims per viure amb dignitat.

11.3. Recomanacions destacades

- Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda el deure legal de procedir a la devolució immediata dels importos cobrats indegudament un cop ha estat reconegut el dret de devolució.
- Recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda que, quan es prevegi una dilació excessiva en el termini de resolució d'un procediment administratiu i en el cas de devolució d'ingressos indeguts, s'informi la persona peticionària de les previsions existents.
- Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda el deure legal de complir amb els terminis legals previstos per a la resolució i notificació de les reclamacions presentades en matèria tributària i, si escau, justificar el retard que es pugui produir atesa la càrrega de treball i la possible manca de recursos.

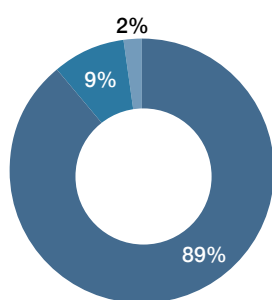
Capítol 12

SERVEIS SOCIALS



12.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 128 queixes relatives a aquest àmbit:



- Serveis bàsics territorialitzats (IMSS)
- Serveis centralitzats i especialitzats (prostitució, salut mental)
- Infància en risc (en CSS i en EAIA)

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Serveis bàsics territorialitzats (IMSS)	114
Serveis centralitzats i especialitzats (prostitució, salut mental)	11
Infància en risc (en CSS i en EAIA)	3

12.2. Introducció

Les desigualtats socials i econòmiques a Barcelona són una realitat que colpegen amb força els sectors més vulnerables de la societat. Aquestes situacions de vulnerabilitat, malgrat que són més evidents en determinats barris de Barcelona, es donen en tota la ciutat amb més o menys intensitat. Els seus efectes en la salut, en el seguiment de la formació, en les expectatives vitals, constitueixen un preu massa alt, no sols per a les persones directament afectades, sinó també per a tota la ciutat, que ha de poder avançar cap a un model plenament inclusiu i equitatiu.

Fa una dècada, la crisi econòmica va trasbalsar la visió i els objectius dels serveis socials fins aquell moment, i aquests van haver de fer grans esforços per ressituar-se en el nou context. Aquella crisi, però, ha donat pas a una crisi estructural que genera incerteses sobre el futur i inseguretats en les organitzacions, que han d'assumir el repte de la flexibilitat en la gestió, i donar garanties de drets a la població atesa. En aquesta situació, els serveis socials municipals mantenen una constant adaptació i creixement, però el ritme de la societat marca uns temps més ràpids. En aquesta dinàmica, l'Ajuntament de Barcelona no és l'única administració implicada. Observem, per exemple, com els efectes de la gestió de la Renda garantida de ciutadania incideixen sobre la població i com els centres de serveis socials (CSS) han d'assumir les conseqüències dels retards o les denegacions.

Les noves formes de relacions econòmiques i socials donen lloc, al seu torn, a noves formes de vulnerabilitat o exclusió, davant de les quals la innovació en matèria social és imprescindible. L'exemple del projecte B-Mincome, que ha esdevingut una referència, ha generat efectes evidents en la reducció de les desigualtats i amb valoracions molt positives per part dels i les participants i professionals.

La ciutadania mostra, a partir de les queixes presentades a la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2019, en quines àrees cal actuar, que són: les desigualtats de criteris en l'atenció dels CSS, l'acompanyament insuficient en situacions de crisi o de vulnerabilitat, la necessitat de millorar la coordinació entre serveis, la manca de resposta a instàncies o els problemes amb la concertació de cites (tant pel seu retard, com per anul·lacions posteriors per part dels CSS), entre d'altres. A continuació es desenvolupen aquelles temàtiques sobre les quals ha arribat un major nombre de queixes o aquelles que pel seu contingut es considera que tenen una major rellevància. Són temes que s'han abordat amb anterioritat, però sobre els quals s'ha aprofundit durant l'any 2019.

Fa una dècada, la crisi econòmica va trasbalsar la visió i els objectius dels serveis socials fins aquell moment, i aquests van haver de fer grans esforços per ressituar-se en el nou context

• L'impacte de la crisi de l'habitatge en els centres de serveis socials

Representants dels CSS van presentar, l'any 2018, una queixa en què expressaven el seu malestar per l'impacte de la situació de l'habitatge sobre la seva tasca i sobre les persones afectades, a través de l'escrit "Reflexions entorn de la crisi d'habitatge a la ciutat de Barcelona". En el seu escrit es reconeixia l'esforç del consistori en matèria d'habitatge, però es constata que la realitat desborda les oficines de l'habitatge i els CSS. Les assignacions

Representants dels centres de serveis socials sostenen que la greu crisi d'habitatge s'afronta amb microintervencions, quan la solució està en l'àmbit legal i el disseny de polítiques d'habitatge

d'habitatge per part de la Mesa d'Emergència comportaven una espera d'un any aproximadament (a finals del 2019 s'ha incrementat notablement), de manera que el recurs d'urgència ja no funcionava i els CSS havien de facilitar allotjament a famílies amb diferents alternatives, amb una despesa molt important per a l'IMSS, mentre que per a les famílies comporta l'allunyament o pèrdua dels seus entorns i serveis habituals. Sostenien que la greu crisi d'habitatge s'afrontava amb microintervencions, quan la solució es troba en l'àmbit legal i de disseny

de polítiques d'habitatge. També consideraven necessari revisar l'acord de col·laboració de l'IMSS amb els estaments judicials, i reclamaven que els i les professionals dels CSS no haguessin d'assistir als llançaments.

Durant els anys 2018 i 2019 l'equip assessor d'aquesta Sindicatura ha recopilat informació sobre els diferents aspectes de la queixa, i la síndica va dur a terme les consideracions següents:

Barcelona es dota d'una xarxa municipal de serveis socials bàsics, integrats per 40 (42) centres de serveis socials, que ofereixen atenció sobre recursos, prestacions i serveis. El desenvolupament de les seves funcions comporta la necessitat d'adaptació constant per flexibilitzar i ajustar les actuacions, així com l'assumpció de responsabilitats que poden afectar la vida de les persones que s'hi dirigeixen.

En els darrers anys, assistim a canvis amb greus repercussions pel que fa al dret a l'habitatge previst en l'article 47 de la Constitució espanyola, atès que la progressiva mercantilització de l'habitatge l'està transformant en una inversió, fet que encareix els preus d'una manera desorbitada i produeix l'efecte de gentrificació, davant de la qual les grans ciutats han de desenvolupar una intervenció potent, amb eines legals, econòmiques i de gestió. Moltes institucions es pronuncien al respecte amb preocupació. En aquesta línia, el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, en el dictamen "Els serveis socials bàsics a la província de Barcelona", reflexiona sobre la incidència de la situació de l'habitatge en els serveis socials. Coincidint amb el que exposen els i les professionals dels CSS, diu que "si les polítiques d'habitatge permeten que les famílies perdin la seva llar, i el sistema d'habitatge no disposa de prou recursos o no estat suficientment articulat, es canalitzen les necessitats d'habitatge cap als serveis socials bàsics. (...) La crisi ha propiciat que es consolidi el model dels serveis socials bàsics com a calaix de sastre, com a sistema subsidiari de la resta de sistemes, i que es configuri cada vegada més com a últim recurs (...) diluint-se el seu paper com a porta d'entrada al sistema de serveis socials, i desatenent funcions preventives i promotores de vincles que li són pròpies". Quan els serveis socials es desvirtuen per la pressió assistencial, no poden donar resposta a les necessitats en la forma, dimensió i qualitat descrites en la Llei 12/2007.

La síndica ha pogut constatar com es trasllada aquesta crisi als CSS. Tot i que els serveis socials no tenen competències en matèria d'habitatge, des dels CSS, d'acord amb l'article 3 de la Llei 12/2007, han d'assegurar la cobertura de les necessitats personals bàsiques, fet que significa que, en el cas de manca d'habitatge, s'ha de garantir l'allotjament. Aquesta garantia es presta sovint a través d'hostals i pensions, els quals, com les i els professionals

d'un CSS saben molt bé, no constitueixen un lloc adequat per al desenvolupament normalitzat de la vida quotidiana. Les persones i famílies que es dirigeixen a la síndica i es troben en aquests allotjaments, es refereixen sovint a les seves condicions de precarietat. Des de l'IMSS s'ha informat que des dels CSS no es disposen de mecanismes de control sobre aquests allotjaments (gestionats a través d'una empresa) i no queda clar quins són els mecanismes de control que puguin existir per part del mateix IMSS. Aquesta situació es dona malgrat l'existència de la Mesa d'Emergència social per pèrdua d'habitatge, recurs del qual es dota el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (integrat per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya) per garantir el dret a l'habitatge. No obstant això, a causa del progressiu alentiment en l'assignació d'habitatges a través d'aquest circuit per la manca de disponibilitat, cada vegada hi ha més persones que han d'esperar mesos per rebre l'assignació, cosa que agreuja, al seu torn, la manca d'allotjaments alternatius. Circumstàncies similars es donen en la derivació a la Borsa de Lloguer Social, així com en l'accés a pisos d'inclusió, o al recurs del Centre d'Atenció Temporal a Famílies (CATAF). En aquesta línia, i d'acord amb l'article 15.2 de la Llei 14/2010, és necessari que l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i l'IMSS segueixin treballant per garantir a les famílies suficients allotjaments temporals que permetin, d'acord amb l'article 13.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, posar a l'abast de les famílies els recursos necessaris perquè desenvolupin el paper de nucli socialitzador i protector dels i les menors d'edat. Alhora, d'acord amb els compromisos establerts en l'article XII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, cal treballar per habilitar els mecanismes necessaris per garantir el control de les condicions en els allotjaments.

En relació amb l'afectació que als infants els suposa la situació de l'habitatge, el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya (CEESC) fa públiques, a la seva pàgina web, les conclusions sobre el congrés internacional *Intervenció socioeducativa en famílies i infància en situació de vulnerabilitat* (Barcelona, abril 2019). Recorda els índexs de pobresa infantil, el mercat de l'habitatge, la precarietat laboral i les dificultats de conciliació, aspectes aquests que dificulten l'estabilitat i desenvolupament de les capacitats de les famílies, cosa que genera situacions de vulnerabilitat a les llars i que repercuteixen en els seus infants, així mateix assenyalant la necessitat de l'acompanyament psicosocial en aquestes situacions. En la mateixa línia es pronuncia el Grup de Treball Infància / Igualtat d'Oportunitats en la Infància del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona (2019), amb l'afectació a la vida dels infants que pot comportar la manca d'estabilitat residencial, quan es trenca, per exemple, el vincle amb l'escola.

A les funcions i responsabilitats de les i els professionals dels CSS, amb els requeriments legals i la crisi habitacional, cal afegir la necessitat de desenvolupar la tasca segons els codis ètics i deontològics, cosa que situa el col·lectiu tècnic dels CSS en un context de difícil administració, especialment quan s'observa la situació dels infants afectats per situacions de desnonament i manca d'estabilitat habitacional.

La síndica considera que és necessari que l'Ajuntament de Barcelona, si cal amb la col·laboració d'altres administracions (tal com estableix l'article 3.k

Les persones i famílies usuàries de serveis socials que es dirigeixen a la síndica i es troben en allotjaments com hostals o pensions, es refereixen sovint a les condicions de precarietat d'aquestes ubicacions

de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic), realitzi una anàlisi sobre aquest impacte, de la qual es puguin derivar les mesures oportunes, d'acord amb el que preveu la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

L'acompanyament que han de fer els CSS a les famílies es pot veure obstaculitzat per diverses causes, com l'assistència dels i les professionals dels CSS als desnonaments, quan la seva tasca es pot fer, i s'ha de fer, en altres moments del procés i altres espais físics, per tal d'evitar que es puguin confondre amb la comitiva judicial. El Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (desembre 2017) va realitzar un dictamen titulat "Habitatge i Treball Social", en el qual es recomanava la necessitat de desvincular el treball social de l'acte judicial del llançament.

En els casos supervisats per la síndica, la tasca des dels CSS amb aquestes famílies s'ha realitzat, en termes generals, de forma acurada i actuant d'acord amb la Llei 12/2007, de serveis socials. De vegades, però, s'observa que les expectatives d'algunes persones ateses als CSS no es corresponen amb la realitat dels CSS. Quan es dona una pèrdua de l'habitatge, amb el trencament (en el projecte vital, amb l'entorn immediat, amb la xarxa social, amb els serveis públics...) que això suposa per a les persones afectades, el CSS pot esdevenir el servei en el qual es disposen les demandes i exigències de drets. En aquestes circumstàncies s'espera alguna intervenció que millori la situació, i quan no es percep, la confiança cap al servei es pot veure afectada, malgrat que la tasca es desenvolupi adequadament. Per això es considera necessari abocar més esforços a informar la població sobre què són els serveis socials i destinar temps i recursos al desenvolupament de les xarxes de barri i el treball comunitari, per tal que els CSS estiguin plenament imbricats al territori, per prevenir situacions com la descrita.

Davant de la pressió assistencial i la complexitat de la intervenció social amb aquesta multiplicitat de factors, cal tenir en compte el contingut de la Llei 12/2007, de serveis socials. L'article 44.1 diu que cal garantir que hi hagi personal professional estable i necessari per a una atenció de qualitat i per cercar l'equitat en l'atenció a les persones. L'article 45.7 diu que les administracions competents en serveis socials han d'adoptar mesures de prevenció i atenció davant de situacions provocades per factors psicosocials que afectin l'estat emocional i cognitiu dels i les professionals. L'article 86 també fa referència a l'exigència que els i les professionals compleixin amb els deures relatius a la deontologia professional. En aquest sentit, cal destacar les millores implementades en els darrers anys, com l'augment del personal tècnic dels CSS, la creació de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques o el projecte IMPULSEM, entre d'altres, a les quals cal sumar espais com la supervisió o l'anàlisi de casos. No obstant això, el malestar dels i les professionals persisteix, per tant, és

necessari que l'IMSS revisi els mecanismes de què disposa per tal de donar compliment als articles 44 i 45 de la Llei 12/2007, pel que fa a l'atenció de qualitat i la cura dels i les professionals que treballen en situacions de molta pressió. Així mateix, l'IMSS ha d'atendre de forma suficient l'article 45.6 de la Llei 12/2007 i incorporar les i els professionals en els òrgans de participació i en els processos d'avaluació periòdica dels serveis, d'acord també amb el compromís

Es considera necessari abocar més esforços a informar la població sobre què són els serveis socials i destinar temps i recursos al desenvolupament de les xarxes de barri i el treball comunitari

adquirir en l'article XXIII.2 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Retornant a la qüestió de la manca d'habitatge i a les alternatives d'allotjament facilitades des dels CSS, es constata també l'elevada despesa que suposa el manteniment de famílies durant mesos en pensions, amb costos molt superiors al que comportaria el pagament de lloguers a preu de mercat, realitat que caldria corregir. Òbviament,

l'IMSS n'és coneixedor i es realitzen múltiples esforços per tal de poder anticipar-se als desnonaments. En el treball per a la recerca de millores en la gestió dels desnonaments, l'IMSS treballa de forma coordinada amb l'UCER (Unitat Contra l'Exclusió Residencial), amb l'objectiu de centralitzar tota la informació sobre desnonaments a la ciutat, alhora que s'acompanya les persones afectades a través del Servei d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO), que aconsegueix un resultat positiu en molts casos. També s'aprecia la tasca de l'IMSS amb els òrgans jurisdiccionals per tal de millorar el protocol de llançaments existent. Tot i que ara per ara no s'ha aconseguit l'objectiu perseguit per les i els professionals dels CSS, que és deixar d'assistir als llançaments, des de l'IMSS es treballa per tal que l'impacte en els CSS sigui el mínim, sense deixar de donar compliment a allò que preveu l'article 150.4 de la Llei 1/2000, d'enjudiciament civil. Cal recordar que l'any 2015 ja es va atendre una queixa similar i es va recomanar la revisió del protocol, la participació del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona CUESB en els llançaments i la necessitat d'ampliació del parc d'allotjament temporal. El protocol s'ha revisat i s'hi segueix treballant. En paral·lel, es persegueix minimitzar l'impacte dels desnonaments en els CSS, a través de la participació del CUESB i el SIPHO, així com intentant obtenir informació prèvia dels processos de llançament per poder actuar preventivament. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, s'encoratja a seguir en aquesta línia, incorporant-hi, però, el constant flux d'informació als i les professionals dels CSS sobre "l'estat de la qüestió".

En l'àmbit del suport a les famílies i els infants s'han produït millores en els darrers anys, així com en matèria d'habitatge, amb la modificació i ampliació del Reglament de la Mesa d'Emergència social, l'increment de despesa per atendre deutes de lloguers, etc. I especialment amb el Pla pel Dret a l'Habitatge 2016-2025, que, amb un enfocament global i transversal, ha de permetre conèixer detalladament la situació de l'habitatge a la ciutat, per tal d'incidir en col·lectius sense accés a l'habitatge, realitzar una tasca preventiva i pal·liativa, i ampliar el parc d'habitatge públic a la ciutat. Lamentablement, però, no s'ha pogut transformar la realitat de la crisi d'habitatge, amb els consegüents efectes en les famílies i els CSS.

Les possibilitats de la política municipal davant d'un problema d'aquesta magnitud són limitades i amb un impacte que podrà veure's a llarg termini. Per la dimensió del problema, la síndica creu fermament que, mentre es persisteix en l'actual línia de treball municipal, cal créixer també en la necessitat de sumar esforços, tant en el treball amb altres administracions (col·laborant interadministrativament o instant altres administracions a realitzar canvis legislatius), com en la col·laboració de l'àmbit públicoprivat, el treball amb el tercer sector, la incorporació dels col·legis professionals, etc. El treball en l'àmbit comunitari, amb les plataformes socials i l'exploració de noves formes d'economia, com preveu el Consell Municipal de Benestar Social, són territoris en els quals cal créixer. En tot aquest

Es constata l'elevada despesa que suposa el manteniment de famílies durant mesos en pensions, amb costos molt superiors al pagament de lloguers a preu de mercat

procés, cal incorporar, de forma decidida, la participació de les i els professionals dels CSS, no sols com a treballadors i treballadores públics, sinó com a veus expertes coneixedores, des de la primera línia, de la realitat social que afecta les barcelonines i barcelonins.

- **La manca de garanties en els serveis d'atenció domiciliària**

Els serveis d'atenció domiciliària (SAD) estan recollits en la Llei 12/2007, de serveis socials, com a serveis socials bàsics (art. 16.2). La Cartera de Serveis Socials defineix la prestació com el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Les darreres dades disponibles al Portal Professional de l'IMSS, de juliol del 2019, exposaven que en aquell moment hi havia a la ciutat 18.524 domicilis que rebien alguna tipologia del SAD, dels quals eren usuàries i/o beneficiàries un total de 20.990 persones. Es tracta d'un volum molt important de persones ateses i consegüentment de treballadors i treballadores, cosa que comporta una gran complexitat tècnica i operativa en la gestió (diàriament hi ha circumstàncies canviants en molts casos, incidències en l'administració de recursos humans, necessitat d'introduir canvis en els horaris i distribucions, coordinacions, etc.). No obstant això, cal tenir en compte, d'una banda, el fet que les persones que reben el SAD ho fan, principalment, a través de la LAPAD i en moltes ocasions no tenen prou autonomia personal per poder gestionar una queixa; de l'altra, les queixes rebudes posen de manifest déficits que, per les seves característiques, poden estar afectant altres persones usuàries del SAD.

Les persones que s'han dirigit a la síndica per manifestar el seu malestar pel SAD exposaven incompliments per part de l'empresa prestadora del servei en horaris o fins i tot per la no prestació del servei. Per bé que, d'una manera o d'una altra, havien rebut explicacions i, de vegades, també disculpes —a posteriori—, l'incompliment del servei previst (sovint amb persones d'edat avançada, que viuen soles, amb un elevat grau de discapacitat) pot trasbalsar de forma significativa la seva quotidianitat i fins i tot la seva qualitat de vida, atès que un endarreriment significatiu o un incompliment del servei pot significar alteracions en els horaris de medicació o la desatenció en necessitats bàsiques, com la higiene personal o

La ciutadania que s'ha dirigit a la síndica per manifestar el seu malestar pel servei d'atenció domiciliària (SAD) exposava, principalment, incompliments en l'àmbit d'horaris o fins i tot per la no prestació del servei

el control de l'alimentació, per exemple. El Plec de clàusules tècniques particulars (contracte de gestió del servei públic d'atenció personal i neteja de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona amb incorporació de criteris socials) preveu, en el punt 6.2, que les persones usuàries han de ser informades de qualsevol canvi que es produeixi. Així mateix, el punt 7.6 diu que l'empresa ha de disposar del personal d'atenció directa necessari per cobrir tots els serveis. Per tant, s'observa que en incidències com les descrites no es van poder garantir aquests dos punts.

Cal recordar que l'article 5.c de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix la responsabilitat pública per garantir la disponibilitat dels serveis amb l'aportació dels mitjans necessaris per garantir els drets reconeguts i determina el principi de qualitat. L'article 9 de la mateixa llei fa referència al dret de les persones destinatàries dels serveis socials a rebre un servei de qualitat i una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari. Aquestes premisses no es compleixen quan els retards són d'hores o el servei no es realitza.

Per bé que, d'una manera o d'una altra, havien rebut explicacions i, de vegades, també disculpes, l'incompliment del servei previst (sovint amb persones d'edat avançada, que viuen soles i amb un elevat grau de discapacitat) pot trasbalsar la seva quotidianitat

Quan es donen incidències en la prestació del servei i les persones afectades volen presentar una queixa i/o sol·liciten que millori la prestació del servei, apareixen dubtes sobre els circuits a seguir i s'observen incongruències en els documents existents. D'una banda, el Plec de clàusules tècniques (...), en el punt 6.8, diu que l'empresa ha d'informar la persona usuària del procés per formular queixes i posar en coneixement de l'Ajuntament les queixes que rebí. El document *Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària* diu, en el punt 22, que la persona usuària es pot adreçar al seu CSS o bé al Servei de Reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona (a través de diferents mitjans), però no diu que ho pot fer a través de l'empresa. En alguns dels casos coneguts per la síndica, s'indicava a la persona afectada, en visita al domicili conjunta de representants de l'empresa i del CSS, que, en el cas de futures incidències, aquestes es posessin en coneixement del CSS, quan, com ja s'ha dit, aquest canal no apareix en el Plec de clàusules tècniques (...). Aquest plec, però, diferencia que hi ha casos de seguiment directe (a realitzar per part del CSS) o indirecte (seguiment a realitzar per part de l'empresa), cosa que podria justificar inicialment que s'hagués de posar la queixa en coneixement del CSS en cas de tractar-se d'un cas de seguiment directe; no obstant això, la persona afectada no té coneixement sobre el tipus de seguiment que es fa del seu cas, ja que aquesta informació no figura en el *Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària* ni tampoc en el document *Condicions* (...). Es constata, novament, una informació insuficient a la persona que rep el servei, quan la Carta de Serveis de Drets Socials estableix, en els compromisos de qualitat, que cal posar els ciutadans i ciutadanes en el centre de la gestió.

Una altra causa d'inquietud de la ciutadania són els canvis freqüents de treballador o treballadora que executen els serveis a la llar. Així, per exemple, trobem el cas d'una ciutadana a qui, quan va finalitzar el contracte de treball de la treballadora familiar que tenia assignada, el servei va ser prestat –en les quatre setmanes següents– per quatre professionals diferents. El Plec de clàusules tècniques (...) definia clarament, en el punt 7.2, la necessitat d'estabilitat en el servei i com han de portar-se a terme les substitucions. Així, relaciona un seguit de circumstàncies per les quals s'entén justificat el canvi en l'assignació de professional, entre les quals no consta la finalització de contracte, circumstància que, a més, és previsible. Per tant, s'hauria d'haver pogut planificar una substitució adient i informar-ne correctament la persona afectada, tal com preveu el punt 7.2 del Plec de clàusules tècniques (...), així com l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials. En aquest punt, però, cal puntualitzar que en altres casos els canvis de professionals assignats al domicili

Tots aquests motius de queixa de les persones usuàries susciten dubtes sobre el seguiment o control municipal que es duu a terme sobre les empreses que realitzen el SAD

La síndica ha recomanat repetidament la necessitat d'un reglament que reguli el servei d'atenció domiciliària a la ciutat

provenen de la voluntat de trobar una o un professional que encaixi amb les expectatives de les persones ateses, fet que eventualment esdevé una tasca complexa.

El fet que es donin incompliments en els serveis, canvis sovintejats de treballadores o treballadors als domicilis o, de vegades, dèficits en l'atenció al malestar d'algunes persones usuàries del servei durant períodes perllongats per part de l'empresa, suscita dubtes sobre el seguiment o control municipal que es realitza sobre les empreses que realitzen el SAD. L'article 5 de la llei 12/2007, de serveis socials, ja esmentat anteriorment, defineix el principi de responsabilitat pública de l'Administració pública en la prestació dels serveis

socials, dels quals han d'assegurar la planificació, el control i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat. També l'article 3.f de la Llei 40/2015 fa referència a la responsabilitat per a la gestió pública. Com ha manifestat la síndica en repetides ocasions, li preocupa la qualitat del SAD que es realitza des dels serveis socials municipals, malgrat que es té coneixement dels esforços del consistori per a la seva millora i innovació.

La regulació del SAD a través del document *Condicions (...)* és molt limitada i no preveu de forma suficient el ventall de situacions que es poden donar, per tant, no cobreix tots els aspectes que és necessari regular. A més, hi ha diferències en diversos aspectes entre aquest document i el que s'estableix en el Plec de clàusules tècniques (...). Aquestes diferències poden generar desinformació i/o 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 10.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Per tots aquests motius, la síndica ha recomanat repetidament la necessitat d'un reglament que reguli el servei d'atenció domiciliària a la ciutat, en tots els aspectes que es puguin donar previsiblement, de manera que estiguin clarament definits drets, deures, formes de seguiment, queixes, etc. I que garanteixi que aquesta informació estigui plenament a l'abast de la ciutadania, en un exercici de proximitat al ciutadà o ciutadana, qualitat del servei, alhora que de transparència en l'actuació municipal, ja que la situació actual pot deixar el ciutadà o ciutadana en situació d'indefensió.

Una bona part del SAD prestat per l'Ajuntament de Barcelona (i al qual es refereix aquest informe fins aquest moment) es realitza en casos amb reconeixement de la LAPAD (Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència). No obstant això, l'Ajuntament de Barcelona pot prestar el servei de forma independent de la LAPAD.

Sobre aquesta qüestió versava una queixa que plantejava la situació de dos cònjuges d'edat avançada i amb un reconeixement del 71 % de discapacitat cada un, pels quals s'havia sol·licitat al seu CSS el SAD municipal (social) a l'espera que el SAD vinculat a la

LAPAD els pogués ser aprovat (amb un termini d'espera de prop d'un any i mig.) Davant d'aquesta demanda, van rebre una resposta denegatòria quant a criteris d'atorgament del SAD, sense que es realitzés una visita al domicili per tal de poder valorar la situació amb tots els elements necessaris (com el coneixement de les persones afectades).

En la informació que l'IMSS va facilitar a la síndica s'exposava que el SAD social es va reduir a partir del juliol del 2018, una vegada la LAPAD s'havia desplegat fins a cobrir tots els graus previstos de dependència. En els casos i situacions que la Llei no preveu, es determina que únicament es cobriran situacions de risc, casos d'urgència o per circumstàncies sobrevingudes. S'argumenta que la prescripció del SAD social es basa en el criteri professional, així com que el SAD social és un suport discrecional de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta argumentació es considera qüestionable, atès que la normativa en matèria social estableix que els serveis d'atenció domiciliària formen part dels serveis socials d'atenció primària. Així mateix, en la Cartera de Serveis Socials es determina que el SAD és una prestació garantida i exigible com a dret subjectiu.

Els criteris d'adjudicació del servei d'atenció domiciliària que es presten a Barcelona per part de l'Administració municipal no queden reflectits de forma clara en la informació que figura a la pàgina web municipal ni al tríptic existent sobre aquesta qüestió. A l'Oficina Virtual, per exemple, es diu que poden demanar el servei les persones en situació de dependència no reconeguda per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i/o amb deteriorament cognitiu que viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques o que els cal un suport o bé no tenen recursos econòmics suficients per obtenir el suport que necessiten. El tríptic ofereix informació similar però, si bé es fa referència a la necessitat d'una valoració professional del CSS, no s'informa de situacions excloents. En aquest sentit, es considera que, d'acord amb el dret a la informació que estableix la Llei 12/2007, de serveis socials, i també pel que determina l'article 2 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, és necessari millorar la informació pública sobre el SAD que s'ofereix en els diferents formats existents.

En el decurs del tancament del present informe anual, l'Ajuntament de Barcelona ha fet públic que han estat aprovades les clàusules de licitació d'un nou contracte del SAD, que s'ha d'adjudicar durant el segon semestre de l'any 2020. Aquest nou contracte preveu millores importants en el servei, com l'extensió del model de proximitat a partir de les superilles de les cures com a unitat bàsica d'atenció, un increment pressupostari del 50 % aproximadament i també un increment salarial del 14 % per a les treballadores del servei, entre d'altres. Així mateix, es preveu un segon contracte, que es licitarà pròximament i que es dedicarà exclusivament a controlar la gestió i la qualitat del servei que faran les empreses. La síndica celebra aquestes millores i estarà amatent a la seva implementació.

- El Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb infants menors de 16 anys

Durant l'any 2018 van arribar nombroses queixes a la Sindicatura de Greuges de Barcelona relacionades

L'Ajuntament de Barcelona ha fet públic que han estat aprovades les clàusules de licitació d'un nou contracte del SAD, que s'ha d'adjudicar durant el segon semestre del 2020 i que preveu millores importants en el servei

amb el Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb infants menors de 16 anys. Per aquest motiu, la síndica va decidir obrir una actuació d'ofici (resolta durant l'any 2019) que recollís els diferents aspectes sobre els quals es plantejaven dubtes, com s'exposa tot seguit.

L'any 2015 l'Ajuntament de Barcelona aprovava per primera vegada la creació d'un Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys. La possibilitat d'aquest ajut havia estat treballada i defensada prèviament per la Comissió de Treball sobre l'impacte de la situació de la crisi en la infància i la igualtat d'oportunitats, del Consell Municipal de Benestar Social, la qual la va incorporar, l'any 2014, en el document *Bases per definir estratègies per prevenir i pal·liar l'impacte de la crisi en la infància i les seves famílies*. En aquella primera edició del Fons, la quantia de l'ajut s'establia en 100 euros mensuals per a infants i/o adolescents a càrrec, fins a un màxim de 1.200 euros anuals.

De la posada en marxa del Fons en aquell moment, se'n va fer ressò la síndica de Greuges de Barcelona en l'informe 2015 i destacava els resultats del Baròmetre de la infància i les famílies a Barcelona, 2014, que posava de manifest dades alarmants sobre les desigualtats a la ciutat i les greus afectacions en infants i adolescents.

Malgrat que, des de l'any 2014 i fins al 2018, determinats indicadors assenyalen una progressiva recuperació de l'economia, les desigualtats a la ciutat segueixen sent importants. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Barcelona, en els darrers anys, ha iniciat diferents estratègies per escurçar aquestes desigualtats, i en aquest sentit cal destacar el Pla de Barris, el projecte B-Mincome, o les millores en el treball coordinat i/o conjunt entre l'àmbit social i l'educatiu.

Des de l'edició de l'any 2015 i fins a la del 2018, s'observen canvis rellevants en els imports totals del Fons i en els requisits per poder percebre els ajuts, com s'aprecia en les dues taules següents:

TAULA 1

IMPORT TOTAL DEL FONS PER ANYS

2015	2016	2017	2018
*	10.800.000 €	17.590.200 €	16.500.000 €

* Quantitat no especificada en l'aprovació definitiva del Fons.

TAULA 2

REQUISIT VINCULAT A LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

2015	2016	2017	2018
Que les persones beneficiàries siguin usuàries dels serveis socials de Barcelona i que disposin d'un informe social acreditatiu de la seva situació de necessitat.	Ser persona usuària dels serveis socials de Barcelona. D'acord amb allò que preveu l'apartat setè A), les persones que no en siguin usuàries tenen la possibilitat d'accedir a aquests ajuts quan es compleixin els requisits que s'hi esmenten.	Que les persones beneficiàries siguin usuàries dels serveis socials de Barcelona amb un expedient obert abans del 31 de desembre de 2016.	Que disposin de valoració social acreditativa de la seva situació de necessitat. S'entén per valoració social que les persones beneficiàries siguin usuàries en seguiment per part dels serveis socials de Barcelona amb un expedient obert abans del 31 de desembre de 2017.

El requisit de la vinculació amb els serveis socials municipals és un dels que generaven més malestar entre la ciutadania, l'any 2018, entre d'altres, perquè hi havia famílies que havien sol·licitat els ajuts del Fons en edicions anteriors però els havia estat denegada en l'edició del 2018, per la incorporació del nou requisit d'estar en seguiment social durant l'any 2017. Cal dir que en tots els anuncis d'informació pública realitzats amb motiu de les aprovacions del Fons que s'han anat fent, s'hi especifica que l'atorgament dels ajustos esmentats té caràcter voluntari i eventual, i no genera cap dret a l'obtenció d'altres ajuts en anys posteriors. A més, els ajuts no tenen la condició de prestacions garantides i no poden ser exigits com a drets subjectius d'acord amb el que preveu l'article 24.4 de la Llei 12/2007, de serveis socials. La Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, defineix, en l'article 5, tres tipus de prestacions socials: les que tenen caràcter de dret subjectiu amb uns requisits fixats per llei; les que tenen caràcter de dret de concurrència quan la concessió és limitada per les disponibilitats pressupostàries i és sotmesa a concurrència pública, i finalment, les prestacions econòmiques d'urgència social, que tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques de subsistència. La Cartera de Serveis Socials també distingeix entre les prestacions garantides i les no garantides; per tant, segons el marc legal, el Fons és un ajut no garantit i amb caràcter d'urgència que l'Ajuntament de Barcelona aprova i activa de forma discrecional. Ara bé, en el moment en què ho aprova genera unes expectatives de dret i afecta els interessos legítims dels i les menors d'edat i dels seus tutors o tutores legals, que han de vetllar per les seves necessitats.

A partir de dades facilitades per l'Ajuntament de Barcelona, es pot observar (taula 1), que la quantia aprovada pel Fons 2018 s'havia reduït respecte de l'any anterior, però que el total de despesa destinada a cobrir necessitats bàsiques de subsistència, l'any 2018, superava la del 2017. Anteriorment es feia esment de l'esforç municipal per reduir les desigualtats,

però el Fons ha estat un ajut destinat especialment i específicament als infants i adolescents. En aquest sentit, cal recordar que l'article 15 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix la prioritat pressupostària en aquesta matèria, on es diu que els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els i les adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats. Atesa la reducció real dels mitjans econòmics adreçats a l'edició del Fons 2018 (1.090.200 euros menys que en l'edició del 2017), així com l'increment de sol·licituds denegades (3.619 més que en l'edició de l'any 2017) i el descens de menors d'edat que han gaudit del Fons durant el 2018 (3.432 menys que l'any 2017), es considerava que no s'estava atenent de forma suficient la prioritat pressupostària prevista en l'article 15 de la Llei 14/2010. Per aquest motiu, la síndica, tot i conèixer les limitacions econòmiques de l'Administració municipal i els seus esforços en l'àmbit de la reducció de les desigualtats i la lluita contra la pobresa, creu convenient subratllar la importància que no es retallin, en cap cas, les partides destinades específicament a infants i adolescents, i amb un èmfasi especial, aquelles destinades als i les menors d'edat en situacions més desfavorides.

Per bé que efectivament el Fons és un ajut que correspon a la discrecionalitat del consistori, una vegada l'estableix, aquest ha de vetllar per tal que quedin garantits els drets de la ciutadania que hi vol accedir. Així, segons els requisits imprescindibles per a la convocatòria del Fons 2018, és perfectament factible que no s'assoleixin els objectius de la finalitat del Fons, definida així: “pal·liar la situació de vulnerabilitat de les famílies amb infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys, amb situació de necessitat, amb l'objectiu que la situació econòmica de la unitat familiar permeti que puguin cobrir les necessitats bàsiques de subsistència”. Podia donar-se el fet que un o una menor d'edat i la seva família, tot i trobar-se en les mateixes condicions de vulnerabilitat socioeconòmica que en l'edició del Fons 2017, no poguessin tenir garantit l'accés al Fons 2018. L'atorgament de l'ajut no genera drets en anys posteriors, però la situació prevista en la finalitat del Fons es manté. A més, l'interès superior de l'infant o adolescent ha de ser el principi inspirador de totes les accions i actuacions, i les administracions públiques han de donar prioritat pressupostària en l'atenció a infants i adolescents.

Una situació que descrivien algunes de les persones promotores de les queixes rebudes per la denegació del Fons 2018 per manca de seguiment social, consistia en el fet que precisament com que havien estat perceptores durant l'edició 2017 del Fons, les famílies havien pogut autogestionar millor la seva economia domèstica i no havien necessitat anar als serveis socials, als quals anteriorment es dirigien amb una major freqüència per sol·licitar ajuts o suport econòmic amb caràcter puntual. Així, el Fons podria estar produint un efecte pervers de tal manera que, d'una banda, promou l'autonomia de les famílies i, de l'altra, aquesta autonomia és la que els pot portar a no percebre el Fons i per tant haver de sol·licitar, de nou, de forma més sovintejada suport als serveis socials. En aquest sentit, cal recordar que l'article 4 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que, d'entre els objectius de les polítiques de serveis socials, hi ha la de facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional. Caldria doncs replantejar els requisits d'accés als ajuts del Fons de forma que puguin obeir a causes objectives de necessitat socioeconòmica dels infants i adolescents, i com assegurar-ho en el cas que no hi hagi una atenció de seguiment amb els serveis socials municipals.

Una qüestió en relació amb el tràmit del Fons és el procediment que s'utilitza per a la comunicació de la denegació d'aquest, a través d'un SMS. La Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar les garanties jurídiques d'aquest sistema de comunicació. Tal com s'ha analitzat, i es determina en un dictamen encarregat per la Sindicatura desenvolupat més exhaustivament en l'apartat de procediment d'aquesta memòria, un SMS pot ser un mitjà per alertar de forma prèvia sobre una resolució, però no pot ser l'única via, atès que no és un mitjà adient. A més, no contenen informació suficient, d'acord amb el que estableix la Llei 39/2015. La síndica recomana que, en futures edicions del

Fons, es notifiqui a les persones interessades el resultat de les sol·licituds, de forma adient al que estableix la normativa, tant pel que fa als mitjans com pel que fa als continguts.

Els canvis en els requisits d'accés al Fons i en la forma de tramitació van comportar una certa desorientació en les persones interessades en la seva sol·licitud. Tampoc era clarificador el fet que, d'una banda, el tràmit es desvinculés dels CSS mentre que, d'altra banda, era necessari un seguiment social amb aquests per poder-hi optar. L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials, diu que totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls. Així doncs, seria necessari un esforç addicional d'informació en cas de posteriors edicions del Fons, per tal que la informació necessària estigui disponible per a la població, a través dels mecanismes o canals que es considerin adients. La informació també hauria de millorar en aquelles situacions en les quals la denegació del Fons pugui anar vinculada a la concessió o no de la beca de menjador i, si cal, caldria recordar a les famílies que, en cas de denegació, per tal de poder optar a les beques de menjador, han de realitzar el tràmit de forma separada.

Finalment, es vol recordar que, d'acord amb l'interès superior dels infants (recollit en l'article 40.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i en l'article 5 de la Llei 14/2010, dels drets i oportunitat en la infància i l'adolescència), en aquells casos en què a les famílies sol·licitants se'ls ha denegat l'accés al Fons per incompliment del requisit de seguiment social, però en què, de forma objectivable, les i els professionals dels serveis socials poden valorar la situació de vulnerabilitat socioeconòmica, es pugui actuar de forma proactiva per part dels serveis socials municipals, per tal que els i les menors d'edat no hagin de veure minvats els seus drets.

• L'abordatge municipal del sensellarisme

En acabar l'any 2017 la síndica va decidir obrir una actuació d'ofici davant de la constatació del creixent nombre de persones sense llar que no poden gaudir dels drets bàsics de ciutadania. Algunes de les situacions detectades, a més, es cronifiquen en el temps malgrat

Una qüestió en relació amb el tràmit del Fons és el procediment de comunicació de la seva denegació, a través d'un SMS. La Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar les garanties jurídiques d'aquest sistema de comunicació

La síndica recomana planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci d'Habitatge amb la Generalitat, l'adopció mesures orientades a assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15 % d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027

Vilà comparteix el parer de persones afectades, expertes i professionals de posar la persona en el centre de la intervenció i incorporar nous models, com pot ser el *Housing First*

L'adopció de mesures orientades a assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15 % d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027, i també reforçar les polítiques encaminades a augmentar el fons d'habitatges de lloguer social i les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.

El Pla de Lluita contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020, es considera adequat en termes generals, atès que desenvolupa un pla d'actuació ambiciós que considera la globalitat d'aspectes i necessitats que afecten el col·lectiu de persones sense llar, a més de constituir un instrument adient per orientar la política municipal, des d'una perspectiva actualitzada i integradora. No obstant això, les dades disponibles resulten preocupants, així com el volum important de persones que viuen en situació d'exclusió de l'habitatge (habitatge insegur o habitatge inadequat). Per tant, és necessari que es realitzi i es faci pública l'avaluació del Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020. I també se subratlla la importància i la necessitat de realitzar una prevenció que permeti que totes les persones que estan en situació d'exclusió d'habitatge rebin un acompanyament adient i amb els recursos suficients.

Així mateix, és necessari un treball integrat entre diferents sectors de l'Administració (el social, el sanitari, el de justícia, el d'immigració, etc.) que permeti trencar amb cercles que impedeixen que les persones puguin sortir de determinades situacions de vulnerabilitat. En aquest sentit, és necessari realitzar canvis normatius i millores en els protocols i les coordinacions. Es destaca especialment l'àmbit de la salut.

Més enllà de les preceptives coordinacions sociosanitàries, l'existència d'equips i serveis especialitzats, de protocols i la forma com aquests s'apliquin, hi ha pendent un debat profund i rigorós sobre processos d'atenció, procediments legals i consideracions ètiques,

l'actuació dels serveis. Al llarg dels anys 2018 i 2019 s'ha realitzat una tasca de recull de dades i informacions, que han estat analitzades (amb la col·laboració de la Fundació Pere Tarrés), cosa que ha permès arribar a unes conclusions i emetre unes recomanacions.

S'ha pogut constatar la manca de polítiques decidides per abordar el sensellarisme en l'àmbit estatal i autonòmic, i també per part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, motiu pel qual es recomana que se segueixi treballant per implicar aquestes administracions en la prevenció, l'atenció i la lluita contra el sensellarisme.

L'habitatge constitueix, òbviament, un aspecte clau tant en els orígens com en les solucions del sensellarisme, per això, en la línia de recomanacions que s'han realitzat en altres informes anuals de la Sindicatura, en matèria d'habitatge, es recomana planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge amb la Generalitat de Catalunya,

sobre el qual cal avançar per treballar adequadament amb casuístiques de difícil intervenció i sobre les quals s'observen dificultats per articular una actuació conjunta i eficaç dels diversos serveis afectats.

Es comparteix la necessitat (persones afectades, expertes, professionals, models teòrics, etc.) de posar la persona en el centre de la intervenció. En aquesta línia, cal incorporar nous models d'intervenció, seguir avançant en línies de treball (com el Housing First) i situar la persona sense llar com a titular de drets legítims. Precisament, per fer efectius aquests drets, cal disposar de garanties per a la cobertura de necessitats, a través de l'existència de places suficients i amb l'especificitat adient. D'una banda, es constata la necessitat d'equipaments especialitzats que atenguin col·lectius amb necessitats específiques; de l'altra, són necessàries places d'acollida en equipaments de molt baixa exigència (tipus pisos zero).

També es constata que cal una adaptació dels recursos per tal que es pugui donar resposta a les necessitats específiques de les dones, amb una atenció des d'una perspectiva de gènere i amb l'adaptació dels recursos. S'observa l'existència d'altres col·lectius que preocupen especialment a aquesta Sindicatura, per com es poden veure abocats a situacions de sensellarisme, com les persones joves o extutelades per la DGAIA, les persones excarcerades i persones migrades en situació administrativa irregular. Totes aquestes situacions necessiten la implicació de les administracions per prevenir-les i abordar-les, com es preveu en el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020, i sobre el qual cal seguir insistint. Les persones sense llar amb discapacitat també necessiten una atenció especialitzada que compti amb els recursos adients a cada situació.

En relació amb els equipaments de responsabilitat pública municipal, es detecta la necessitat d'un major grau de supervisió per part de l'Ajuntament per tal de verificar el funcionament d'acord amb els ítems de qualitat previstos, tal com la síndica ja ha recomanat a l'Ajuntament amb motiu de diverses queixes rebudes.

Una altra qüestió que preocupa a la síndica és la inseguretat amb què conviuen les persones sense llar a l'espai públic. En aquesta línia, es vol fer referència a l'aporofòbia, contra la qual és necessari treballar des de tots els sectors a partir de tots els mitjans disponibles. També s'ha recomanat, en diferents ocasions, la necessitat que l'Ajuntament sigui més proactiu en la interlocució amb la ciutadania, a fi que sigui coneixedora de l'activitat municipal, per tal de contribuir també a rebaixar l'estigma que afecta les persones sense llar.

La dispersió dels recursos pel territori de la ciutat comporta el fet que, si una persona vol cobrir totes les seves necessitats, ha de dur a terme un important nombre de desplaçaments diàriament, amb una dedicació ingent de temps, amb la necessitat d'utilitzar transports públics (amb el corresponent cost). Per aquest motiu, s'hauria de tendir a treballar per territoris, de manera que cada barri o districte disposés d'uns equipaments bàsics, alhora que seria necessari treballar per millorar l'accés a la xarxa de transport públic per a persones sense llar. Complementàriament, cal possibilitar la disposició d'espais on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences.

La dispersió dels recursos pel territori de la ciutat comporta el fet que, si una persona vol cobrir totes les seves necessitats, ha de dur a terme un important nombre de desplaçaments diàriament

El dret a la participació, recollit en el marc legislatiu bàsic, la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i en el qual l'Ajuntament de Barcelona té un actiu compromís, s'hauria de recollir en els plans municipals de la ciutat per a l'abordatge del sensellarisme, i promoure, de forma decidida, la participació de les persones sense llar tant en aquelles qüestions que les afecten més directament, com de forma transversal, en els debats de la ciutat.

Un altre aspecte en què ja s'actua a la ciutat és en el treball en xarxa. L'existència de la XAPSL (Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar) i de l'Acord ciutadà per a una Barcelona inclusiva denoten la voluntat municipal per treballar amb les entitats, així com la implicació d'aquestes per incidir d'una manera activa en l'abordatge del sensellarisme a la ciutat. En aquesta línia, el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020 detalla diferents objectius i accions per millorar aquesta col·laboració, que passen, entre d'altres, per compartir una base de dades o el debat i elaboració d'un model d'intervenció. La síndica aplaudeix aquesta col·laboració, atenent que el coneixement i l'expertesa està present tant en el sector públic com en el privat, però vol recordar la responsabilitat de l'Administració pública en les garanties dels drets dels ciutadans i ciutadanes.

12.3. Recomanacions destacades

- Recomanar a l'IMSS que se segueixi treballant per tal de poder facilitar allotjaments temporals suficients i adequats a les famílies, que permetin desenvolupar el seu paper socialitzador i protector dels infants, així com mecanismes de control sobre les condicions dels allotjaments.
- Recomanar a l'IMSS que es realitzi, si no s'ha fet, una anàlisi sobre l'impacte dels desnonaments en els infants de la qual es puguin derivar les mesures oportunes, per tal de vetllar adequadament pels drets dels infants.
- Recomanar a l'IMSS que s'aboquin més esforços a informar la ciutadania sobre les funcions dels CSS, així com que s'ampliï el treball en xarxa i comunitari.
- Recomanar a l'IMSS que es revisin els espais i mecanismes de cura dels i les professionals dels CSS en situacions de molta pressió assistencial, així com la incorporació dels i les professionals en els òrgans de participació i en els processos d'avaluació periòdica dels serveis.
- Recomanar a l'IMSS que elabori un reglament del servei d'atenció a domicili que concreti i inclogui tots els aspectes que puguin tenir incidències en la concreció dels serveis, i que n'informi adequadament les persones usuàries.
- Recomanar a l'IMSS que efectui una supervisió i control més intensiu sobre la qualitat de la tasca de les empreses prestadores del SAD.
- Recordar a l'IMSS que el SAD és un servei garantit i, per tant, en casos justificats i que estiguin a l'espera de la LAPAD, cal poder prestar el servei i valorar-lo tenint en compte tots els elements necessaris.
- Recomanar a l'IMSS que, amb relació al Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb infants menors de 16 anys, es mantinguin les quanties i que els requisits d'accés als ajuts puguin obeir a causes objectives de necessitat socioeconòmica dels infants i adolescents.
- Recomanar a l'IMSS que, en futures edicions del Fons, es notifiqui a les persones interessades el resultat de les sol·licituds de forma adient al que estableix la normativa, tant pel que fa als mitjans com pel que fa als continguts.
- Recomanar a l'IMSS la conveniència de millorar la informació pública i particular amb relació al Fons.
- Recomanar a l'IMSS que es pugui actuar de forma proactiva des dels serveis socials municipals per tal que, en els casos de denegació del Fons, els i les menors d'edat no hagin de veure minvats els seus drets si es constaten situacions de vulnerabilitat socioeconòmica.

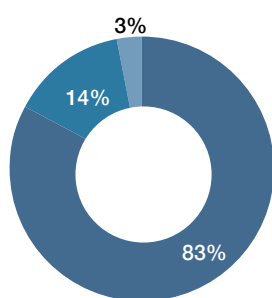
Capítol 13

CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ



13.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 29 queixes relatives a aquest àmbit:



- Empadronament de persones nacionals i estrangeres
- Integració social i reagrupació familiar de persones estrangeres
- Assentaments de col·lectius i nòmades

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Empadronament de persones nacionals i estrangeres	24
Integració social i reagrupació familiar de persones estrangeres	4
Assentaments de col·lectius i nòmades	1

13.2. Introducció

La definició de veïnatge, en termes administratius, és el vincle que lliga entre si els veïns i veïnes d'un terme municipal per la comunitat d'interessos, drets atorgats al municipi i deures imposats per les lleis.

El veïnatge administratiu es reflecteix en el padró municipal d'habitants, en què consten inscrites totes les persones que resideixen habitualment en el municipi, siguin nacionals o estrangeres. Per tant, es tracta d'un registre molt dinàmic i que constantment necessita actualització. Correspon a l'Ajuntament la seva revisió, manteniment i custòdia. L'empadronament ha de reflectir la realitat de la població de la ciutat, alhora que atorga la condició de veí o veïna, d'acord amb la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Aquest any han estat diverses les queixes relatives al tràmit de l'empadronament. Algunes d'elles posaven de manifest les dificultats per donar de baixa del Padró a persones que no residien en l'habitatge en qüestió. En altres casos, es mostrava disconformitat amb canvis d'empadronament d'infants menors d'edat. Així mateix, alguns ciutadans i ciutadanes demanaven l'empara de la síndica perquè tenien dificultats per empadronar-se a la ciutat de Barcelona sense domicili fix. Aquesta qüestió va motivar l'inici d'una actuació d'ofici per tal de conèixer la justificació dels terminis anunciats per l'Ajuntament per emetre l'Informe de Coneixement de Situació, preceptiu per fer efectiu empadronament.

Dins d'aquest capítol, les queixes relatives al tràmit de l'empadronament han tingut força pes

Quant a matèria d'immigració i estrangeria, durant aquest any 2019 han arribat a la Sindicatura de Greuges queixes que posaven de manifest les dificultats a què s'enfronten les persones per obtenir una cita prèvia per a la gestió de tràmits d'estrangeria, amb la finalitat de regularitzar la seva estada al país.

• La baixa en el Padró de persones inscrites indegudament

Una persona acudia a la síndica perquè feia vuit mesos que havia arrendat un habitatge a la ciutat amb la intenció de poder reagrupar el seu marit. Explicava que el mateix mes en què va signar el contracte d'arrendament va sol·licitar la baixa de tres persones que constaven empadronades en aquell habitatge. Tot i el temps que havia transcorregut, el tràmit no s'havia efectuat i això li impedia exercir el seu dret al reagrupament familiar.

L'Ajuntament va informar la síndica de greuges de Barcelona de les garanties que presideixen aquest tràmit, atès que una baixa del registre del Padró pot tenir afectacions en els drets d'aquella persona. Per aquest motiu, es feia del tot necessari complir amb el tràmit d'audiència i, en el cas de no poder notificar a la persona, la baixa només podrà fer-se efectiva mitjançant l'informe favorable del Consell d'Empadronament, òrgan mixt de composició municipal i de l'Institut Nacional d'Estadística.

La síndica entén que, atesa la importància que té el Padró municipal d'habitants i la seva incidència en els drets, es fa indispensable posar en marxa totes les garanties per tal que la persona no en resulti perjudicada. Així, d'acord amb la legislació aplicable al procediment, i específicament a allò que disposa l'article 72 del Reial decret 1690/1986, que assenyalava

Per tal de garantir la seguretat jurídica de totes les persones afectades, especialment quan hi ha drets de terceres persones que puguin resultar desfavorits, és necessari que l'Ajuntament actuï amb la màxima diligència

expressament que “els Ajuntaments donaran de baixa d'ofici, per inscripció indeguda, a aquells que figurin empadronats incomplint els requisits establerts a l'article 54 d'aquest Reglament, una vegada comprovada aquesta circumstància en el corresponent expedient en què es donarà audiència a l'interessat”, l'Ajuntament resta obligat a donar audiència i notificar a la persona interessada la proposta de baixa, seguint els requisits establerts per a aquest tràmit en la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les admi-

nistracions públiques.

Segons explicava l'òrgan municipal, resultat d'aquell tràmit la persona interessada no havia manifestat expressament la seva conformitat amb la baixa, raó per la qual només es podia efectuar la baixa del Padró amb l'informe favorable del Consell d'Empadronament, d'acord amb les determinacions de l'esmentat Reial decret 1690/1986. Aquest informe esdevé preceptiu i vinculant, i actua com a fiscalització de la proposta municipal com a garantia dels drets dels ciutadans i ciutadanes davant de la seva eliminació del Padró.

La Sindicatura de Greuges creu que cal tenir en consideració també els drets de les persones que sol·liciten el tràmit de la baixa. En el cas objecte de la queixa, el dret de la seva promotora al reagrupament familiar es pot veure perjudicat, ja que un dels requisits que exigeix la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, és el de “disposar d'un habitatge adequat”. Per poder acreditar el compliment d'aquest requisit ha d'aportar documentació referent al títol que l'habilita per a l'ocupació de l'habitatge, el nombre d'habitacions, l'ús al qual es destinen, el nombre de persones que l'habituen i les condicions d'habitabilitat. Així doncs, el fet que en el seu habitatge constessin empadronades tres persones podia ser causa d'un informe negatiu.

En el cas objecte d'anàlisi, el resultat del tràmit de baixa es podia produir un any després d'haver-se sol·licitat. Per aquest motiu, la síndica va concloure que, malgrat la seva finalitat garantista, aquest termini resulta excessiu i, alhora que garanteix els interessos d'unes persones presumptament absents, perjudica els drets de la persona que ha instat la tramitació de la baixa. Així doncs, per tal de garantir la seguretat jurídica de totes les persones afectades per la tramitació, especialment quan hi ha drets de terceres persones que puguin resultar desfavorits, és necessari que l'Ajuntament actuï amb la màxima diligència en relació amb els terminis emprats en el procediment.

• Com es garanteixen els drets mentre la ciutadania tramita el Padró

Finalment, també en relació amb el Padró, des de la Sindicatura de Barcelona hem examinat la informació sobre el procediment d'elaboració de l'informe social, conegut com a Informe de Coneixement de Residència al Municipi de Barcelona (ICR), informe preceptiu per a aquelles persones que necessiten empadronar-se a la ciutat sense un domicili fix, o bé perquè no poden acreditar documentalment la seva residència.

En la descripció del tràmit que s'ofereix telemàticament, observem que una vegada la persona interessada aporta la documentació que li és demanada per sol·licitar l'esmentat empadrona-

ment, l'Ajuntament disposa d'un termini de tres mesos per emetre l'ICR. D'aquesta manera, l'empadronament efectiu només es podrà dur a terme quan la persona interessada disposi del preceptiu informe ICR. Això no obstant, el conjunt de drets per a la ciutadania deriven de la seva condició com a empadronada en el municipi on resideix. Aquesta Sindicatura ha iniciat una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer la justificació del termini que s'utilitza per a l'emissió de l'informe ICR, així com la forma com es garanteix a la persona interessada els seus drets com a ciutadà o ciutadana del municipi.

• El repte d'aconseguir una cita prèvia a l'Oficina d'Estrangeria

Són diverses les persones que s'han dirigit a la Sindicatura de Greuges per denunciar dificultats per obtenir una cita prèvia a Estrangeria, per tal de poder realitzar els tràmits que acreditin la seva situació a Espanya.

La Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, en l'article 4 es refereix al dret a la documentació i estableix que les persones estrangeres a qui s'hagi expedit un visat o una autorització per romandre a Espanya per un període superior a sis mesos, obtindran la targeta d'identitat d'estranger, que l'haurà de sol·licitar personalment en el termini d'un mes des de la seva entrada al país.

Aquesta era la situació en què es trobava una ciutadana de nacionalitat turca, estudiant d'intercanvi de la Universitat de Barcelona. Explicava que no trobava cites disponibles per tramitar la seva targeta d'identitat d'estranger, tot i que les disposicions legals vigents li atorgaven un termini d'un mes per demanar-la. L'incompliment de l'obligació de sol·licitar la targeta d'identitat d'estranger suposa una sanció que va de 501 a 10.000 euros.

Ara bé, tot i l'absència de cites, segons informava algun mitjà de comunicació i corroboraven algunes de les persones que havien acudit a la Sindicatura, abonant una quantitat econòmica es podia obtenir una cita a través de determinats locals d'activitat econòmica, dotats de potents sistemes informàtics que, de forma fraudulenta, s'ocupaven de monopolitzar les cites prèvies en el mateix moment en què l'Administració de l'Estat les oferia a la ciutadania de forma gratuïta.

A la síndica de greuges li preocupen aquests fets relatats, ja que afecten un important nombre de persones que resideixen a la ciutat de Barcelona i afecten directament l'exercici dels seus drets. Per aquest motiu, després de valorar que l'objecte de les queixes era relatiu a una oficina dependent del Ministeri de l'Interior i que, per tant, la supervisió corresponia al Defensor del Pueblo, les va traslladar a aquesta institució i va demanar que l'informés sobre la resolució que dictés al respecte.

El Defensor del Pueblo va anunciar a la síndica que tenia coneixement d'aquella situació per les nombroses queixes que havia rebut. Informava que havia iniciat múltiples actuacions amb la Subdelegació del Govern i amb les autoritats policials. En el cas concret dels tràmits realitzats en comissaries, la Prefectura Superior de Policia en Barcelona li havia comunicat l'adopció de diferents mesures per garantir la realitza-

La Sindicatura ha iniciat una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer la justificació del termini que s'utilitza per a l'emissió de l'informe ICR, així com la forma de garantir a la persona interessada els seus drets

Després de valorar que les cites d'estrangeria corresponen a una oficina del Ministeri de l'Interior, la síndica va donar trasllat de la situació al Defensor del Pueblo

ció dels tràmits. Així mateix, s'havia comunicat que els equips d'expedició de documents de Barcelona, a més de les persones esmentades, atenen les peticions de ciutadans i ciutadanes que acrediten una urgència i que no tenen possibilitat d'aconseguir cita en un termini raonable.

Malgrat això, manifestava que se seguien rebent nombroses queixes d'aquesta pràctica que s'havia estès a altres municipis espanyols on resideix un important nombre de persones estrangeres.

El Defensor del Pueblo entén que la situació actual, que afecta centenars de milers de persones, entre d'altres, menors d'edat, familiars d'espanyols i espanyoles, ciutadans i ciutadanes comunitaris, residents de llarga durada, etc., és totalment incompatible amb els principis de servei efectiu a la ciutadania, simplicitat, claredat, proximitat i eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics, previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El Defensor del Pueblo informava la síndica que s'havia dirigit a la Secretaria d'Estat de Migracions i a la Secretaria d'Estat de Política Territorial, i havia formulat les recomanacions següents:

Revisar de manera urgent l'aplicació informàtica de la cita prèvia d'estrangeria de la seu electrònica d'administracions públiques, i adoptar les mesures tècniques necessàries per garantir el dret dels ciutadans i ciutadanes a sol·licitar, i obtenir en temps i forma, una cita.

Analitzar la suficiència de les plantilles destinades a realitzar els tràmits d'estrangeria en les delegacions i subdelegacions del Govern de Madrid, Barcelona, Girona, València, Múrcia, Sevilla, Alacant i Palma de Mallorca. A judici del Defensor del Poble, l'esmentada anàlisi no pot prendre com a única variable els terminis mitjans de resolució d'expedients o el nombre d'aquests assignat a cada funcionari o funcionària, sinó que també ha de comparar el nombre de cites pendents o el nombre de persones estrangeres residents en aquella província amb targetes de residència, o amb targetes de sol·licitud d'asil en vigor.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha traslladat la seva preocupació per aquests fets als i les responsables polítics municipals, i els ha demanat conèixer si s'està promovent alguna actuació municipal vers els fets denunciats, amb la finalitat de vetllar perquè es facin efectius els drets de les persones estrangeres que viuen a la nostra ciutat.

13.3. Recomanacions destacades

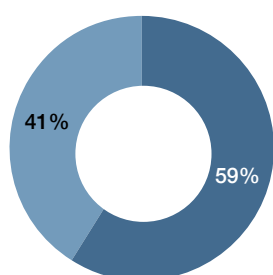
- Recomanar que es tramitin els procediments relatius a l'empadronament amb la màxima diligència, especialment quan hi ha drets de terceres persones que en puguin resultar afectats.
- Promoure actuacions amb l'Administració estatal per tal de posar fi a les pràctiques fraudulentiques que dificulten l'obtenció de cites prèvies a les persones estrangeres, amb la finalitat de vetllar pel ple exercici dels seus drets.

SANITAT I SALUT PÚBLICA



14.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 22 queixes relatives a aquest àmbit:



- Salut pública (tabaquisme, alcohol, drogues zoonoses)
- Serveis sanitaris

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Salut pública (tabaquisme, alcohol, drogues, zoonosi)	13
Serveis sanitaris	9

14.2. Introducció

Enguany, s'ha rebut la informació municipal necessària per resoldre la decisió relativa a l'actuació d'ofici, iniciada l'any 2016, sobre l'abordatge interdepartamental en els casos de persones acumuladores patològiques. En la resposta municipal s'informa que el motiu de l'endarreriment obeeix al plantejament d'acció pel qual s'ha optat: obrir un espai de debat participat pels diferents agents o serveis implicats sobre aquesta problemàtica a la ciutat, dissenyar un protocol d'intervenció per a tots els districtes i implementar-lo després d'una prova pilot.

L'Ajuntament de Barcelona, a l'igual de la resta d'ens locals, és competent per prestar serveis en l'àmbit de la salut pública. Per fer-ho ha de disposar de recursos econòmics, materials i humans suficients per exercir aquestes competències de manera eficaç i eficient. La Llei 18/2009, de salut pública de Catalunya, estableix aquestes competències municipals, entre les quals es troba la gestió del risc per a la salut als equipaments públics i als llocs habitats, incloses les piscines, i també la gestió del risc per a la salut pel que fa a les aigües de consum públic. A partir d'una queixa per la temperatura de l'aigua d'un centre esportiu municipal, la Sindicatura va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer si el control de la temperatura de l'aigua de la piscina d'un equipament municipal era l'adequat per evitar qualsevol risc per a la salut de les persones usuàries.

Un dels fets succeïts a la ciutat de Barcelona l'any 2019 va ser la violenta agressió física i sexual que va patir una dona al Districte de Ciutat Vella. Hores després, agents de la Guàrdia Urbana van localitzar i detenir el presumpte agressor. Tenien coneixement que dies abans aquesta persona sense sostre ja havia protagonitzat conductes inapropiades, que van ser detectades pel veïnat i per les quals van haver d'intervenir diferents serveis públics. Aquest fet va motivar l'obertura d'una actuació d'ofici per conèixer i analitzar l'eficàcia dels protocols entre serveis, que permeten un abordatge integral de situacions determinades que posen en risc el benestar de la població.

• Com actua l'Ajuntament davant de persones acumuladores patològiques?

La síndica de greuges tenia coneixement, per diverses queixes en què havia intervingut, que, segons el districte on s'hagués denunciat la presència d'una persona acumuladora patològica, l'actuació municipal determinava que intervinguessin uns serveis que en altres territoris no eren requerits, per la qual cosa es podia constatar que l'Ajuntament de Barcelona no disposava d'un model d'actuació únic en tota la ciutat. Fins aquell moment, la intervenció requeria en professionals de determinats àmbits que no tenien atorgada la capacitat de decisió per reorientar el cas. Si no es comptava amb la voluntarietat de la persona afectada, difícilment s'incidía en la patologia detectada, i la coordinació entre serveis depenia dels acords als quals s'hagués arribat entre els i les responsables del districte. La manca de col·laboració entre departaments sovint derivava en l'abstenció de qualsevol intervenció i, en els casos en què sí que es podia comptar amb la col·laboració de la persona acumuladora, el treball es basava a generar un vincle entre la persona i la o el professional amb l'objectiu d'arribar al reconeixement de la patologia i l'autorització per començar a higienitzar l'habitatge, casos no gaire nombrosos. Aquest va ser el punt de partida d'aquesta actuació d'ofici.

L'Institut Municipal de Serveis Socials explicava que, de resultes d'un estudi realitzat amb la Universitat de Barcelona durant el període 2013-2016, havia elaborat una guia de suport als i les professionals dels serveis socials bàsics i s'havia arribat a un seguit de conclusions reflexions on s'esmentaven els diferents serveis que havien d'intervenir segons les característiques que presentés la persona acumuladora. Ja s'hi indicava també la necessitat de reforçar la col·laboració entre aquests serveis intervinents, però no s'havia avançat més.

La síndica va observar diferents models d'actuacions municipals en casos de persones acumuladores, en funció dels districtes on es produïen

De la resta d'organismes consultats, alguns disposaven de circuits parcials d'intervenció, altres reconeixien obertament la necessitat d'homogeneïtzar en l'àmbit de ciutat el que s'estava fent en alguns districtes, i d'altres reconeixien obertament que les intervencions quedaven condicionades per la direcció del districte.

A partir de l'inici de l'expedient d'ofici, les sol·licituds d'informació cursades a diferents serveis i departaments implicats en l'atenció a persones amb patologia d'acumulació compulsiva i les entrevistes mantingudes amb responsables d'aquests organismes, la Gerència Municipal i l'Àrea de Salut van impulsar un grup de treball amb l'objectiu d'homogeneïtzar, actualitzar i implementar a la ciutat un protocol d'atenció a les persones acumuladores patològiques, en el qual es va incloure la xarxa de salut, que fins aleshores no en formava part.

El grup de treball l'han format professionals de serveis socials, de salut, de districtes i dels serveis d'inspecció. Després de gairebé dos anys de debat, experiències pilot, revisions i valoracions, a finals de la primavera del 2019 el treball s'ha donat per conclòs i s'ha validat el protocol amb els seus circuits, s'han identificat els equips intervinents i les seves persones responsables, s'ha implementat en tots els districtes, i s'ha establert el calendari de valoració i de propostes de millora.

El circuit de recepció de casos convergeix en un equip gestor creat en cada districte, que serà qui verificarà l'acumulació i determinarà si està davant d'una persona acumuladora patològica, i si s'ha d'iniciar la intervenció municipal. Aquest equip gestor està format per qui assumeix la gerència del districte, el tècnic o tècnica de prevenció i un o una representant de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció, dels Serveis de Salut, dels Serveis Socials, de la Guàrdia Urbana, dels Serveis Jurídics i de la gerència del districte. Opcionalment, i si es té coneixement de la presència d'animals, també hi participarà un o una representant de l'Oficina de Protecció d'Animals de Barcelona (OPAB).

L'altre circuit, anomenat *matriu d'intervenció*, diferencia si es tracta d'una intervenció que compta amb la voluntarietat de la persona acumuladora o bé si no hi ha aquesta col·laboració, i determina, segons sigui el cas, els canals per accedir a la persona o al domicili, els recursos a utilitzar, el seguiment de l'evolució de la persona, i el seu trastorn fins a dos anys.

Aquesta Sindicatura valora molt positivament que l'Ajuntament de Barcelona hagi establert un model d'intervenció igual per a tota la ciutat per complir amb l'article 41 de la Carta Europea dels Drets Fonamentals, que recull la bona Administració com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques. Es vol destacar especialment la integració dels serveis de salut en aquest nou model d'atenció a persones amb patologia acu-

Aquesta Sindicatura valora molt positivament que l'Ajuntament de Barcelona hagi establert un model d'intervenció amb les persones acumuladores únic per a tota la ciutat

muladora. Els centres d'atenció primària (CAP) són serveis d'ús habitual d'una bona part de la ciutadania i, per tant, les i els professionals que hi treballen poden detectar persones que presentin aquesta patologia i que no estiguin dins del circuit habitual d'atenció municipal. Així mateix, incloure els centres de salut mental facilitarà la coordinació entre els serveis que estan atenent persones que ja reben atenció mèdica especialitzada, i permetrà establir millor les pautes d'intervenció.

Tots els expedients en què s'ha intervingut des d'aquest organisme han estat iniciats per les queixes del veïnat d'una persona que patia el trastorn d'acumulació i que repercutia de forma negativa en la convivència de les diferents famílies de la mateixa finca. En aquest sentit, és ben cert que la intervenció s'ha de fer en la persona que genera aquest problema de convivència, però no es pot oblidar la resta de ciutadans i ciutadanes que comparteixen espais comuns amb ella i pateixen les conseqüències directes del seu trastorn: brutícia, males olors, insectes, por que es declari un incendi... En aquest nou model d'intervenció, però, es troba a faltar l'atenció o interlocució amb el veïnat. De la mateixa manera que en l'informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials es diu que “per aconseguir l'èxit de les actuacions i la seva prevalença, és necessària i imprescindible la col·laboració de les comunitats de veïns i veïnes, atès que cal vincular de nou a la persona acumuladora amb el veïnatge més enllà de les queixes i denúncies”, des d'aquesta Sindicatura es considera que caldria debatre, en la pròxima revisió del protocol, sobre el paper del veïnat en la intervenció i la conveniència d'establir un dels serveis actuants com el seu referent.

En la documentació lliurada pels i les responsables del projecte, s'anunciava que la implementació en tots els districtes seria a partir del mes de març de 2019. S'ha consultat el portal documental de consulta per a professionals de serveis socials, però no s'ha trobat cap referència al protocol i la documentació generada. Aquesta absència introdueix dubtes sobre com s'ha divulgat el protocol en cada un dels serveis implicats per garantir que tot el personal afectat tingui coneixement del seu contingut i de quina ha de ser la seva actuació.

• Legionel·losi

Arran de la queixa rebuda sobre la temperatura de l'aigua de les dutxes d'un centre esportiu municipal, l'Institut Barcelona Esports va aportar un registre de les temperatures de l'aigua calenta sanitària (ACS) del servei de dutxes d'un període de quinze dies, aproximadament. Aquest registre recollia les temperatures de l'aigua en dos acumuladors i en quatre hores diferents del dia. L'article 7 del Reial decret 865/2003, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losi, indica que: “En el cas que s'utilitzi un sistema d'aprofitament tèrmic amb acumulador que contingui l'aigua consumible i on no s'asseguri una temperatura constant de 60°C, s'haurà de garantir que abans de la distribució final pel consum s'assoleixi una temperatura de 60°C.” Ambdues referències situen la temperatura de l'ACS en 60°C abans de la sortida per a la distribució final per prevenir i controlar la legionel·losi. Atenent que el registre de temperatures lliurat pel centre esportiu municipal no respectava aquests paràmetres, es va obrir una actua-

ció d'ofici amb la finalitat de conèixer els criteris i mecanismes higienicosanitaris establerts per prevenir la legionel·losi en una instal·lació municipal.

També s'entén com a competència municipal la sanitat ambiental, és a dir, el control i vigilància dels agents físics, químics i biològics presents en el medi que poden generar riscos per a la salut, així com les actuacions als equipaments, espais públics i indrets habitats, i les activitats per a la gestió dels riscos derivats de l'entorn biològic.

La legionel·losi es considera una malaltia d'origen ambiental que afecta les vies respiratòries i que, depenent de les característiques de la persona malalta, pot ser molt greu. La via d'entrada a l'organisme és per inhalació d'aerosols contaminats que procedeixen de torres de refrigeració, sistemes d'aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn, així com altres instal·lacions indicades en Reial decret 865/2003.

Les competències municipals en matèria de prevenció i control de legionel·losi es troben recollides en el Decret 352/2004, que distingeix dos àmbits competencials dels ajuntaments: com a titulars d'instal·lacions i com a Administració competent en les activitats de control en col·laboració amb el Departament de Salut.

En el cas de la ciutat de Barcelona, l'Agència de Salut Pública de Barcelona és l'ens responsable de fer controls i realitzar accions concretes per evitar la transmissió d'aquesta malaltia. Així, la mesura adoptada per l'Institut Barcelona Esports de sol·licitar una inspecció a l'Agència de Salut Pública, quan el gerent de la instal·lació esportiva va presentar dades contradictòries en el manteniment i estat de l'aigua calenta sanitària, va ser l'adequada.

El resultat de la inspecció va suposar la comprovació de sis incompliments del Reial decret 865/2003, i es va instar l'empresa gestora del centre esportiu municipal a aplicar les correccions corresponents, facilitar la lectura de cinc cops al dia de les temperatures dels acumuladors i eliminar les vàlvules que impediéssin assolir la temperatura adequada.

Atenent els antecedents de l'empresa gestora, en el sentit que no va ser gens diligent per donar resposta als requeriments de l'Institut Barcelona Esports, i quan ho va fer va ser de forma parcial, aquesta Sindicatura va considerar que la Comissió Tècnica de Gestió, com a espai de seguiment i control de l'equipament, hauria d'insistir especialment en la seva funció del pla anual de manteniment, tant del sistema de l'aigua calenta sanitària com de qualsevol altra qüestió que pugui posar en perill la salut de les persones usuàries de l'equipament.

• Com es coordinen els serveis públics davant de persones agressives, sense sostre i amb indicadors de trastorn mental

Arran de la violenta agressió física i sexual patida per una dona al Districte de Ciutat Vella i la posterior detenció del presumpte agressor, aquest organisme va sol·licitar informació als diferents serveis que, durant un període inferior a un mes abans dels fets, havien tingut contacte amb el presumpte agressor.

La defensora va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer els criteris i mecanismes higienicosanitaris establerts per prevenir la legionel·losi en una instal·lació municipal

La informació facilitada pels tres serveis requerits va permetre saber que els serveis socials municipals disposen d'uns equips de professionals al Districte de Ciutat Vella que detecten i intervenen en persones sense sostre (Servei d'Inserció Social - SIS) i, si és el cas, també amb persones a les quals s'afegeixen indicis de patir un trastorn mental. Els seus protocols d'actuació permeten un abordatge social i mèdic (infermer i psiquiàtric) que es pot posar en coneixement de la Fiscalia si la situació detectada ho requereix (Equip de Salut Mental per a Persones Sense Sostre - ESMESS). No obstant això, en el cas concret, malgrat les coordinacions amb la Guàrdia Urbana i els intents de localització de la persona agressora, no la van arribar a identificar ni diagnosticar.

La Guàrdia Urbana va dur a terme diferents actuacions encaminades a identificar aquesta persona, es va coordinar amb altres cossos policials i amb els serveis socials del districte. També va intervenir en diverses ocasions quan la persona va provocar alteracions de l'ordre públic, i el va detenir i traslladar a un centre hospitalari, uns dies abans dels fets que ens ocupen, per agressions i amenaces.

Quant a la intervenció de l'hospital consorciat que el va atendre, se sap que, davant del seu estat d'agitació, el van traslladar a la unitat d'urgències de psiquiatria, on se'l va medicar i se'l va contenir mecànicament. Més de dos dies després de l'ingrés, se l'observa coherent, sense idees delirants ni alteracions sensoperceptives, i es decideix donar-li l'alta mèdica.

De l'actuació del servei d'urgències d'aquest hospital, sorprèn que, malgrat que el seu *Protocol d'atenció a la persona malalta amb agitació psicomotora* indica que quan s'aplica contenció física a una persona (control mecànic) s'ha de comunicar al jutjat abans del transcurs de les primeres 24 hores (per donar compliment a l'article 763 de la Llei d'enjudiciament civil), al llarg de l'informe no es fa referència a aquesta notificació. Cal tenir present que la contenció física suposa una mesura que limita la llibertat de la persona i, consegüentment, ha de comptar amb la seva autorització o de l'autoritat judicial corresponent, per tant, no fer aquest tràmit, a més d'infringir allò que estableix l'article esmentat, implica no complir amb el mateix protocol del centre hospitalari i alhora pot vulnerar l'article 10.1 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de la ciutadania, en relació amb la salut i l'atenció sanitària aprovada per la Generalitat de Catalunya, en què s'indica que els i les professionals sanitaris han de prestar atenció sanitària d'acord amb les pautes i normes d'actuació ètiques, de comportament i de respecte a la dignitat humana.

El segon aspecte a analitzar és la valoració que fa el metge psiquiatre que li dona l'alta; fa una descripció del seu estat en el moment concret i, com que no presenta cap alteració, signa l'alta mèdica, per tant, la persona pot marxar del centre hospitalari. En la valoració facilitada no consta que es tingui en compte l'estat en què es trobava i per què va ser traslladat a l'hospital, ni la conducta que va presentar al servei d'urgències, que va motivar el seu trasllat al box de psiquiatria, ni tot el tractament mèdic i de contenció que se li va aplicar en la seva estada en el mateix centre mèdic. Sense disposar d'expertesa en l'àmbit mèdic, de la mera descripció dels fets, pot deduir-se que s'està davant d'uns indicadors d'algun tipus de trastorn mental sense tractament i que, amb l'atenció que se li ofereix en el centre hospitalari, se l'estabilitza. Es presumeix que únicament aquesta situació d'estabilitat és la que va considerar-se per a la finalització de la seva estada en el servei d'urgències.

Sabent que era una persona sense sostre, sense suport familiar, i que seria difícil que pogués mantenir el tractament mèdic necessari un cop donat d'alta, atenent allò que estableix l'article 1.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures, en relació amb la salut i l'a-

tenció sanitària, en el sentit que es reconeix el dret de les persones amb malalties mentals com a col·lectiu vulnerable, i davant d'actuacions sanitàries específiques, actuacions i programes específics, sempre tenint en compte els mitjans i els recursos disponibles, cal reflexionar sobre el protocol que l'hospital aplica en situacions com la que ens ocupa. El document Protocol d'actuació en el cas d'alta mèdica a persones pacients sense llar amb problemes de salut mental ha causat estranyesa a la Sindicatura atesa la seva brevetat, manca de concreció, i perquè no hi consta l'autoria ni la data d'aprovació. A més, s'observa una certa incoherència entre el primer paràgraf, que diu que “les derivacions a recursos socials es realitzen per part del servei d'urgències (medicina i infermeria) al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) o al SIS (Servei d'Integració Social) depenent dels horaris, si es detecta necessitat o l'usuari ho demana”, i el darrer paràgraf, on es diu que “si es detecta una situació de persona sense llar, s'activa el protocol de persones vulnerables en l'horari de l'equip de treball social del centre”. Es vol afegir també que quan es parla de treball social, el protocol diu que “no sempre es poden fer valoracions de risc en el mateix establiment”.

Tanmateix, si el pacient es trobava al servei d'urgències, seria d'aplicació el primer paràgraf. En l'informe queda clar que el pacient no demana continuar ingressat però, atenent la fragilitat de la seva estabilitat, cal preguntar-se per què no s'informa de la seva alta al CUESB, tal com determina el protocol. Aquest centre d'urgències municipal ofereix atenció cada dia de l'any, durant 24 hores, i malgrat que el trasllat a les seves instal·lacions requereix la voluntarietat de la persona interessada, informar de la seva alta a aquest servei hauria permès alertar altres serveis municipals per fer-ne el seguiment. Cal recordar que l'article 10.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures, en relació amb la salut i atenció sanitària, reconeix que tota persona té dret que hi hagi mecanismes de coordinació entre els diferents nivells, centres, entitats i professionals implicats en la seva atenció, amb la finalitat de garantir-ne la qualitat.

La conseqüència de l'alta hospitalària, sense vincular-lo a cap altre servei, va suposar que dies després aquesta persona protagonitzés diferents episodis amb afectacions a l'ordre públic, fet que fa pensar que l'atenció que havia rebut arran del seu trastorn mental només havia estat de contenció a curt termini, sense tenir certesa de la seva possible estabilització.

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura i des de l'òptica dels drets humans, i atenent els altres protocols que el centre hospitalari ens ha lliurat, es considera necessari refer el *Protocol d'actuació en el cas d'alta mèdica a pacients sense llar amb problemes de salut mental*.

Atenent, d'una banda, la falta de comunicació al jutjat per la retenció involuntària i, de l'altra, la no comunicació de l'alta mèdica als serveis municipals corresponents, s'ha de concloure que els protocols a aplicar per part del centre sanitari en un supòsit com el que ens ocupa no es van seguir amb la diligència deguda.

Desgraciadament l'últim episodi que aquesta persona va protagonitzar va ser l'assalt a una dona, amb violació, fractura d'una extremitat i altres lesions de caràcter greu, fets que van determinar el seu ingrés a la presó. Aquest desenllaç fa reflexionar sobre les actuacions dutes a terme fins aquell moment. La síndica considera que, en el cas d'haver existit un protocol adequat, si hi hagués hagut una actuació coordinada i una valoració més àmplia de les circumstàncies que envoltaven aquesta persona, aquest lamentable incident potser s'hauria pogut prevenir.

14.3. Recomanacions destacades

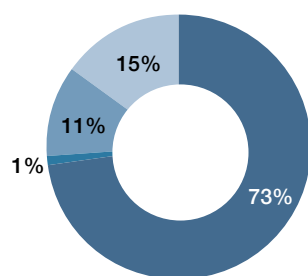
- Vetllar per tal que les persones que conviuen en la mateixa comunitat de veïns i veïnes amb una persona acumuladora patològica siguin escoltades i ateses per algun dels serveis implicats en el protocol.
- Garantir que tots els i les professionals dels serveis implicats en la intervenció en persones acumuladores patològiques tindran accés a la documentació elaborada pel grup de treball (protocol, procediments, etc.).
- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que valori la possibilitat de promoure una campanya de sensibilització, i de supervisió alhora, a les empreses gestores dels centres esportius municipals sobre el compliment del Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i control de la legionel·losi, i el Reial decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losi.
- Recomanar a la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures que insti l'hospital implicat en l'atenció d'una persona sense sostre amb un possible trastorn mental que elabori un nou protocol d'actuació en el cas d'alta mèdica a pacients sense llar amb problemes de salut mental amb el mateix rigor i qualitat que els altres que ens ha lliurat.
- Recomanar a la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures que insti l'hospital implicat en l'atenció d'una persona sense sostre i amb un possible trastorn mental que, en tots els casos de persones amb vulnerabilitat social, es garanteixi la coordinació amb els corresponents serveis que puguin vetllar, com a mínim, pel seguiment de l'alta hospitalària (tant en els casos d'ingrés com d'estada a urgències) amb independència del dia de la setmana i l'hora en què aquesta es produeixi.
- Recordar a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI la necessitat que la dona víctima presumptament agredida per una persona sense sostre amb un possible trastorn mental, hagi rebut tot el suport necessari per recuperar-se i per denunciar els fets, tal com l'alcaldeessa va anunciar públicament.

EDUCACIÓ, CULTURA, LLEURE I ESPORT



15.1. Queixes i greuges

Durant l'any 2019 s'ha rebut un total de 129 queixes relatives a aquest àmbit:



- Educació (escoles i matriculacions)
- Formació de persones adultes i ocupacional
- Cultura (biblioteques, museus, patrimoni)
- Esport (instal·lacions, curses)

TEMÀTICA	NOMBRE DE QUEIXES
Educació (escoles i matriculacions)	94
Formació de persones adultes i ocupacional	1
Cultura (biblioteques, museus, patrimoni)	15
Esport (instal·lacions, curses)	19

15.2. Introducció

En l'àrea d'educació i concretament en l'àmbit de matriculació i accés a centres escolars, aquest any s'ha rebut un nombre molt elevat de queixes de famílies que no han pogut matricular els seus infants en centres propers al seu domicili i coherents amb el seu model educatiu. El problema ha afectat majoritàriament infants que havien d'iniciar la seva escolarització en el segon cicle d'educació infantil i, en menor quantitat, adolescents que havien d'iniciar el primer cicle d'ensenyament secundari obligatori. En aquesta mateixa matèria d'escolarització, també s'han rebut diverses reclamacions de famílies que sol·licitaven un canvi d'escola per a algun dels seus infants o adolescents en els terminis establerts pel Consorci d'Educació de Barcelona i la manca d'informació sobre la resolució de la qüestió quan s'iniciava el curs escolar.

Enguany s'ha repetit el tancament d'una escola d'infantil i de primària sense haver informat amb temps i forma les famílies dels i les alumnes. Aquesta pràctica que ja s'havia denunciat en ocasions anteriors, s'ha tornat a produir i a menys d'un mes de la finalització del curs 2018-2019.

Malgrat que només s'ha rebut una queixa sobre la dificultat d'obtenir plaça a les escoles bressol municipals les famílies que tenen bessonada, s'ha considerat interessant destacar-ho en l'informe d'aquest any, sobretot perquè en anys anteriors ja s'havia recomanat a l'Ajuntament la conveniència d'observar aquesta realitat familiar de forma similar a les famílies monoparentals o les famílies nombroses, sense que de moment s'hagi tingut en compte.

Pel que fa a les queixes relacionades amb la cultura, es vol posar en relleu el dret d'admissió dels museus i centres culturals de la ciutat confrontat amb la manca d'informació que ofereixen a les persones visitants de quins són els requisits d'accés que condicionen la seva entrada. L'altra qüestió tractada en aquest àmbit fa referència a l'expedient d'ofici que va obrir-se per la informació que va rebre's sobre com va desenvolupar-se un concert durant les Festes de la Mercè del setembre del 2019 i les mesures de seguretat adoptades.

Habitualment aquesta Sindicatura de Greuges no acostuma a ser receptora de greuges relacionats amb les activitats de lleure organitzades per l'Ajuntament. L'estiu del 2019 ha estat una excepció. La previsió a la baixa del pressupost destinat a les dues modalitats

de subvenció va generar una allau de crítiques que va obligar el consistori a incrementar la partida econòmica, però només a un dels dos tipus d'ajut.

La Sindicatura no acostuma a ser receptora de greuges relacionats amb les activitats de lleure organitzades per l'Ajuntament. L'estiu del 2019 ha estat una excepció

Finalment, en l'àrea d'esports, en aquesta ocasió es volen tractar diverses queixes rebudes sobre el manteniment dels centres i instal·lacions esportives municipals. Malgrat ser un percentatge baix sobre el total d'instal·lacions que s'ofereixen a la ciutadania, es considera necessari reflexionar sobre la supervisió que l'Administració municipal ha d'exercir de les seves instal·lacions i centres esportius, les quals ha delegat a empreses gestores.

EDUCACIÓ

• Quan no pots inscriure el teu infant a l'escola que vols

En els últims cinc anys aquesta Sindicatura ha tramitat gairebé un centenar de queixes relacionades amb l'assignació i el procés d'escolarització per a infants i adolescents en l'inici del segon cicle d'educació infantil i, en menor mesura, per al primer curs de l'ensenyament secundari obligatori a la ciutat de Barcelona. Algunes d'aquestes queixes englobaven el malestar de grups de famílies, per tant, el volum de famílies afectades supera les 450.

En els últims cinc anys, la síndica ha tramitat gairebé un centenar de queixes relacionades amb l'assignació i el procés d'escolarització per a infants i adolescents

La Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea recull, en l'article 14, el dret de les famílies a garantir l'educació i l'ensenyament dels seus fills i/o filles conforme a les seves conviccions. Més concretament, garantir el dret a la llibertat cultural, lingüística i religiosa i a l'educació, recollits en els articles III i XIII de la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat, és un compromís de les ciutats signatàries, com és el cas de Barcelona. Així mateix, en la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, s'estableix, en l'article 47, com a criteri prioritari per a l'accés als centres escolars la proximitat del domicili habitual.

En conseqüència, atenent que la Síndica de Greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de Barcelona, i que aquests efectes tenen la facultat discrecional de promoure investigacions d'ofici, al juny del 2019 la Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar com es garanteix el dret a una escola pública, de qualitat i de proximitat, a l'alumnat de la ciutat de Barcelona.

• El darrer que tanqui l'escola

Una representació de mestres i una altra de famílies d'alumnes d'Escoles Griselda van presentar una queixa a la Sindicatura de Greuges el 24 de maig i el 18 de juny de 2019 respectivament per la decisió que havia pres la cooperativa de mestres propietària de l'escola de tancar el centre educatiu a finals del curs 2018-2019, amb menys d'un mes d'antelació.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es va sol·licitar informació al Consorci d'Educació de Barcelona sobre el temps que feia que tenien coneixement d'aquesta decisió, quines alternatives s'havien estudiat per evitar-ho, les actuacions que s'havien dut a terme des que s'havia conegut la finalització de l'activitat lectiva, quina relació s'havia mantingut amb les famílies afectades des de la notícia del tancament fins a la consecució de places en altres centres d'ensenyament, i quina informació i terminis per realitzar la preinscripció i la matriculació havien tingut les famílies. També es demanava si existia un protocol per pautar el tancament d'una escola concertada o privada.

De la informació facilitada, la qual no donava resposta als requeriments fets per la Sindicatura de Greuges, se'n derivava que tots els estaments municipals responsables de supervisar el funcionament dels centres escolars coneixien la situació de precarietat econòmica i

Una representació de mestres i famílies d'alumnes d'Escoles Griselda van presentar una queixa per la decisió que havia pres la propietat de l'escola de tancar el centre a finals del curs 2018-2019, amb menys d'un mes d'antelació

estructural de l'escola i fàcilment es podia preveure que, després de gairebé dos anys de gestions infructuoses per part de l'equip directiu, el futur de l'escola s'abocava a un tancament definitiu. Es desconeix per què, amb aquesta realitat difícilment modificable, en una reunió de representants del Consorci d'Educació de Barcelona amb membres de la direcció de l'escola el mes de febrer del 2019, s'estableix el compromís de garantir preinscripcions per al curs següent. Efectivament, en finalitzar el període per a inscripcions per al curs 2019-2020, l'escola havia rebut peticions de matrícula de P3 i les havia acceptat.

El moment triat per fer efectiu el tancament és compromès per a un centre escolar; coincideix plenament amb el final del període de preinscripció i matrícula establert per la Llei d'educació de Catalunya i altres centres educatius, en els diversos ensenyaments sostinguts amb fons públics, per al curs 2019-2020 i la <Resolució EDU/637/2019, de 12 de març>, per la qual es modifica la Resolució EDU/452/2019, de 21 de febrer.

Aquesta coincidència de dates genera dos fets molt preocupants: les famílies que tenen els seus fills i/o filles escolaritzats a Escoles Griselda no poden preparar adequadament el futur escolar, ja que les jornades de portes obertes han finalitzat i no poden visitar altres escoles per valorar les opcions que puguin considerar més idònies per preinscriure els seus infants. Per altra banda, la informació sobre places i centres existents que ofereix l'Administració educativa és incorrecta, atès que s'han ofert unes places d'un centre educatiu que no estarà operatiu el curs següent.

Aquesta Sindicatura, l'any 2014, va instruir un expedient on es valorava el tancament sobtat d'una escola amb gairebé 400 alumnes des del segon cicle d'educació infantil fins al batxillerat i el perjudici que havia generat en tota la comunitat educativa. L'any 2015, davant del tancament sobtat de dues escoles concertades a finals del curs 2014-2015, es va decidir iniciar una actuació d'ofici per tal de determinar les garanties de continuïtat que es donen en els casos de cessament de les activitats de centres educatius per decisió de l'empresa titular. La situació de l'escola tractada recentment reproduïx en bona part els casos que s'analitzaven en aquella actuació d'ofici i sobre la qual la síndica ja havia alertat que no hauria de tornar a repetir-se.

Novament tots els principis, drets o processos determinats per la normativa vigent, com el procés d'admissió d'alumnes, el principi d'accés dels i les alumnes en condicions d'equitat i igualtat d'oportunitats, la participació dels pares i mares en el procés d'ensenyament, el dret de les famílies o tutors o tutores legals de triar el tipus d'educació i el centre per als seus fills i/o filles, han quedat vulnerats. Les famílies que havien preinscrit els seus fills i/o filles per primer cop en aquesta escola el curs 2019-2020, serien reubicades en les que havien demanat en segona o més opcions, però amb la recança que se'ls havia ofert una escola que no tenia continuïtat.

L'article 115.3 de la Llei orgànica 2/2006, d'educació, és molt clar quan estableix que qualsevol modificació del caràcter propi d'un centre privat, per canvi en la titularitat o per qual-

sevol altra circumstància, haurà de posar-se en coneixement de la comunitat educativa amb antelació suficient.

En aquest sentit, l'alumnat i les famílies que formaven part de la comunitat educativa d'Escoles Griselda van sentir-se decebuts perquè en cap moment se'ls va fer partícips dels greus problemes que tenia l'escola, i sobretot perquè van ser informats quan l'única alternativa era tancar-la i haver de triar escola d'entre les que la resta de famílies de la ciutat no havien escollit.

Per aquest motiu, preocupa a aquesta Sindicatura especialment el futur d'altres alumnes i les seves famílies que es puguin trobar en situacions similars i puguin veure no respectats els seus drets d'accés igualitari i equitatiu a l'educació i amb una informació fidedigna. I també preocupa a aquesta Sindicatura de Greuges que l'Administració del sector educatiu responsable segueixi permetent, de manera reiterada, que escoles concertades o privades puguin tancar unilateralment i de forma sobtada en perjudici de tota la seva comunitat educativa sense cenyir-se a cap normativa o protocol que reguli aquest tipus d'accions.

• Accés de bessons a l'escola bressol municipal

Una ciutadana va exposar que tenia dos fills bessons nascuts el mes de juny de l'any 2018, i en els terminis establerts havia tramitat la sol·licitud per inscriure'ls a l'escola bressol municipal (EBM) del barri, en primera opció. Finalitzat el procés d'assignació de places, no havia tingut opció a l'escola bressol seleccionada ni en cap de les del seu districte. La promotora de la queixa considerava que les famílies amb bessonada pateixen un greuge en l'accés a les escoles bressol municipals, perquè no es té en compte com a criteri amb barem específic el fet d'haver d'escolaritzar dos infants alhora en lloc d'un de sol.

Els naixements múltiples suposen, per a les famílies en què es produeixen, un considerable esforç en molts nivells, especialment econòmic i de conciliació de la vida familiar i laboral. Malgrat que en la primera dècada del dos mil aquest tipus de naixements havia anat creixent fins a arribar a representar el 4,4 % del total de criatures nascudes vives, en la dècada actual s'ha estancat en una mitjana d'un 2,2 %, una proporció que per ser menor no deixa de ser significativa.

L'Idescat proporciona anualment a l'Agència de Salut Pública de Barcelona la informació sobre els naixements de residents a Barcelona i, per tant, el Consorci d'Educació de Barcelona pot disposar d'aquesta informació de forma actualitzada.

Com recull el marc normatiu existent, l'Administració pública ha de protegir la família i promoure les mesures que afavoreixin la conciliació de la vida familiar. La condició de part múltiple ha estat recollida i reconeguda amb anterioritat per diferents administracions, com la Seguretat Social i el Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, a través de prestacions econòmiques per part o adopció simultània de dos infants o més, amb l'objectiu

Una ciutadana considerava que les famílies amb bessonada pateixen un greuge en l'accés a les escoles bressol municipals, perquè no es té en compte com a criteri amb barem específic

de compensar, en part, l'augment de despeses que es produeix en les famílies davant d'aquesta circumstància.

Els criteris generals de prioritat en l'admissió de l'alumnat en centres sufragats amb fons públics recullen explícitament la condició de família monoparental o de família nombrosa (a partir de tres infants) però no té en compte la condició de germans o germanes bessons. Segons la normativa al respecte, el Consorci d'Educació de Barcelona disposa de la capacitat de desenvolupar una normativa específica per a aquests processos. En aquest sentit, doncs, té potestat per incorporar la condició de germans i/o germanes bessons com a criteri a valorar i, per tant, a puntuar en els processos d'assignació de plaça a les escoles bressol municipals. En aquest grup concret de germans i germanes, també caldria incloure els infants que, tot i que no neixen en el mateix part, sí que el seu naixement té lloc dins d'un període de dotze mesos. Són infants que provenen d'embarassos diferents però l'impacte que tenen en les seves famílies és similar al que suposen els parts amb besonada.

El marc legislatiu atorga una especial rellevància a la protecció de la família i de l'infant, i estableix que l'Administració ha de remoure els obstacles que impedeixen assolir plenament els drets, i adoptar els recursos necessaris a aquests efectes. Així mateix, la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona diu que l'Ajuntament de Barcelona ha de prestar una atenció especial a les famílies amb situacions específiques i remarca el compromís de la ciutat amb la conciliació de la vida laboral i familiar. Aquesta conciliació, en les etapes primerenques de vida dels infants, passa per a moltes famílies, necessàriament, per la possibilitat de poder comptar amb una plaça a les escoles bressol municipals per a ambdós o més infants nascuts alhora.

L'Institut Municipal d'Educació de Barcelona, ens que gestiona les escoles bressol municipals (EBM), informa que es compleix amb la normativa vigent en matèria d'accés a les escoles bressol municipals. Efectivament, en cap dels preceptes reguladors es fa esment a un tracte diferenciats en les inscripcions d'infants nascuts de besonada, excepte el de garantir que l'assignació dels números de desempat seran correlatius. Aquesta decisió va ser presa coincidint amb la queixa que va presentar una família a aquesta Sindicatura l'any 2014 perquè a un dels seus fills bessons se li havia assignat una plaça i a l'altre no.

D'aleshores ençà no es té coneixement que s'hagi promogut cap iniciativa ni municipal ni del Departament d'Educació que replantegi el tractament dels infants de part múltiple en els barems d'assignació de punts, tal com es fa amb les famílies monoparentals o nombroses.

L'article 48.1 de la Llei 14/2010, dels drets i deures de la infància i l'adolescència, determina que les i els menors tenen el dret i l'obligació de rebre els ensenyaments obligatoris, i el dret de rebre els ensenyaments no obligatoris. En el punt 2 del mateix article es diu que les administracions públiques han de crear serveis educatius adreçats als infants de 0 a 3 anys i a llurs famílies, i han de donar-hi suport.

El mateix Ajuntament de Barcelona reconeix que, en l'actual curs 2019-2020, les 101 escoles bressol municipals han començat el curs amb 8.409 infants d'edats entre els 4 mesos i els 3 anys. L'oferta de places cobreix el 56,1 % de les sol·licituds, cosa que suposa el 21,1 % del total dels infants de 0 a 3 anys. Aquestes xifres són realment preocupants perquè

només s'està donant resposta a poc més de la meitat de les demandes rebudes.

En resolucions anteriors es recomanava al Consorci d'Educació de Barcelona, en el marc de les seves competències i possibilitats, que fes els esforços necessaris per universalitzar l'accés a les escoles bressol municipals per a tots els infants d'aquesta franja d'edat i que, mentre això no fos possible, estudiés si els infants bessons mereixen un reconeixement en els barems actuals de punts. Concretament en la qüestió que ens ocupa, la resposta rebuda per part d'aquesta institució va ser que s'estava treballant per incorporar als criteris d'accés a les escoles bressol la condició d'infants bessons (o nascuts de part múltiple) de manera que les respostes fossin coherents en els diferents casos i situacions. Aquesta resposta es va rebre el mes de desembre de l'any 2014 i des d'aleshores, és a dir, des de fa cinc anys, el Consorci segueix sense incorporar criteris que afavoreixin aquests grups de germans i/o germanes.

La síndica de greuges va considerar que, malgrat que s'estava donant compliment a les resolucions que regulaven la sol·licitud de preinscripció i matrícula per a les escoles bressol i llars d'infants per al curs 2019-2020, l'Administració local té potestat per revisar quines situacions familiars inclou en els criteris complementaris dels barems que aplica i, on actualment reconeix les famílies nombroses i les monoparentals, també podria incloure's les bessonades i els infants que, tot i que no neixen en el mateix part, sí que el seu naixement té lloc dins d'un període de dotze mesos.

L'Ajuntament té potestat per revisar quines situacions familiars inclou en els criteris complementaris dels barems que aplica, i actualment reconeix les famílies nombroses i les monoparentals

CULTURA

• Descalç pels museus de la ciutat

Una persona estrangera que es trobava de visita a la ciutat de Barcelona a l'estiu de l'any 2018 va presentar reclamacions a tres establiments culturals de la ciutat perquè li van impedir l'entrada per anar sense calçat. Dos dels tres centres culturals li van respondre que el motiu d'impedir-li l'accés era per una qüestió d'higiene, educació o cortesia vers la resta de visitants. Un dels aspectes en què basava les seves reclamacions va ser que en cap dels tres centres hi havia rètols on s'expliqués que existia una limitació de l'accés al recinte i quines eren aquestes limitacions, ni tampoc trobava aquesta informació a les seves pàgines web.

Un dels centres denunciats li havia respost que efectivament a la seva pàgina web no hi havia cap normativa referent a la manera de vestir de les persones visitants però, tant per motius de seguretat com per signe de respecte i d'higiene vers les altres persones visitants, es demanava que s'anés calçat, de la mateixa manera que es feien deixar determinats objectes o accessoris a les taquilles. Aquestes mesures eren pensades per facilitar la convivència però mai com una mesura de discriminació.

En un altre cas, se li explicava que la restricció d'accés a les persones sense roba o sense calçat estava directament vinculada a la legislació vigent i a les normes municipals de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu explícit d'assegurar una correcta convivència, respecte i civisme entre les seves persones visitants i per preservar el patrimoni cultural.

Consultant la normativa que pugui regular l'accés i el dret d'admissió a locals públics, Barcelona disposa de l'Ordenança municipal de les activitats i dels establiments de concurrència pública de Barcelona aprovada l'any 2003. En aquesta ordenança es consideren els museus com a establiments culturals i socials; per tant, la matèria que regula l'ordenança és de plena aplicació en els museus municipals. Aquesta norma defineix el dret d'admissió, en l'article 52, com la facultat que tenen les titularitats dels establiments de concurrència pública i les entitats o empreses organitzadores d'espectacles i activitats recreatives de determinar les condicions d'accés. També determina, en l'article 53, que les condicions d'accés als establiments s'han de fer públiques per mitjà d'un rètol, fixat als accessos de l'establiment i visible des de l'exterior. Quant a les limitacions generals d'accés als establiments, remet a l'article 16.4 de la Llei 10/1990, on es diu que: "Les condicions objectives en què es pot exercir el dret d'admissió han de ser públiques i conegudes per tal que el dret d'accés als locals i als establiments de concurrència pública sotmesos a aquesta Llei no pugui ser negat de manera arbitrària o improcedent." Aquesta reglamentació ha de tenir, també, com a objectiu impedir l'accés a persones que manifestin actituds violentes, que puguin produir perill o molèsties a altres persones espectadores o usuàries, o bé que dificultin el desenvolupament normal d'un espectacle o activitat recreativa.

Altres referències legals que coincideixen en gran manera amb l'ordenança són la Llei 11/2009, de la regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, i el Decret 112/2010, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives. L'article 51 del Decret especifica que les condicions d'accés sobre les quals pot basar-se l'exercici del dret d'admissió han de ser concretes, objectives i mai poden ser arbitràries, improcedents, discriminatòries ni contràries als costums vigents en la societat. Aquestes condicions s'han de fer constar en un rètol homologat i col·locat en un lloc visible a la zona d'accés de l'establiment.

Així doncs, la Sindicatura va considerar que tant la regulació local com la catalana reconeixen que tots els locals de concurrència pública tenen reconegut el dret a decidir a qui permeten l'accés però sempre determinant i publicant prèviament quines són les limitacions d'accés a la seva dependència; per tant, no donar a conèixer l'aplicació d'aquest dret i les condicions per les quals pot impedir-se l'accés a una persona, pot interpretar-se com una acció discriminatòria i arbitrària.

• Concert descontrolat

La síndica de greuges va tenir coneixement que durant el concert del vespre de la vigília de la Mercè del 2019, organitzat per l'Ajuntament de Barcelona i realitzat a l'avinguda Maria Cristina, es van viure moments de molta tensió per la gran afluència de públic que hi va assistir. Els mitjans de comunicació van calcular la presència de 125.000 persones, però l'autorització de nombroses instal·lacions per oferir serveis a les persones assistents va reduir l'espai destinat al públic. Es va parlar d'escenes de pànic entre grups d'adolescents que volien sortir però la multitud els ho impedia, i es van viure, en alguns moments, situacions que van fer perillar la integritat física d'algunes persones assistents. A més, sense avís previ, el personal responsable de l'estació de metro de Plaça Espanya va tancar els accessos per evitar aglomeracions perilloses a les andanes.

Atenent que la Síndica de Greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de Barcelona, i que aquests efectes tenen la facultat discrecional de promoure investigacions d'ofici amb l'objectiu de supervisar les activitats de l'Administració municipal, la Sindicatura ha procedit a obrir una actuació d'ofici per conèixer l'aforament i el control d'accés efectuat durant el concert de la Mercè del 23 de setembre de 2019, així com les mesures adoptades per garantir la seguretat de les persones assistents.

La Sindicatura ha obert una actuació d'ofici per conèixer l'aforament i el control d'accés efectuat durant el concert de la Mercè, així com les mesures adoptades per garantir la seguretat de les persones

LLEURE

• Les activitats d'estiu de l'Ajuntament són discriminatòries?

L'Ajuntament de Barcelona fa molts anys que organitza la campanya de vacances d'estiu. És un programa municipal adreçat a infants i adolescents que ofereix activitats del sector del lleure educatiu, tant des del vessant lúdic i esportiu com sociocultural. A més, facilita l'accés a les activitats a tots els infants i adolescents de la ciutat, gràcies al suport econòmic i de recursos humans de l'Ajuntament a aquelles famílies i infants que, per motius econòmics o personals, necessiten una atenció especial per accedir a les activitats. L'edició de la campanya de l'any 2019 va generar diverses queixes de famílies, totes elles relacionades amb les ajudes econòmiques esmentades anteriorment.

Segons les fonts consultades, aquest any 2019 l'Ajuntament de Barcelona va aprovar un pressupost de 3.191.249 euros destinats a ajuts a les famílies amb dificultats econòmiques per a les activitats d'estiu per a infants i adolescents de la ciutat, 358.751 euros menys que l'anterior. Amb les peticions tramitades i aprovades, es va fer públic que s'havien denegat més de quatre mil ajuts per manca de pressupost. Finalment el consistori va decidir destinar 500.000 euros més per garantir que els infants i adolescents que reunien els requisits per rebre la subvenció poguessin participar en les activitats d'estiu a les quals s'havien preinscrit. En aquest sentit, les queixes rebudes per aquest motiu van ser desistides per les persones promotores.

Les altres queixes que es van atendre perquè l'Ajuntament no va augmentar la partida pressupostària van ser les referides al pagament del monitoratge per a la inclusió, que requereixen els infants amb necessitats específiques de suport educatiu. Totes les famílies ateses van considerar totalment discriminatori que vers els seus fills i/o filles, potser més necessitats que altres infants de socialitzar-se amb els seus iguals, l'Ajuntament havia reduït, per qüestions econòmiques, una setmana els torns d'activitats, de manera que aquest any el màxim que podien gaudir era de tres torns i no quatre com la resta.

El ressò que va tenir en els mitjans de comunicació la informació de la retallada pressupostària dels ajuts econòmics i la posterior aportació del consistori per cobrir totes les demandes, no el va rebre la reducció del pressupost destinat al monitoratge de suport a la inclusió per als infants amb discapacitat. L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és

Les activitats d'estiu de l'any 2019 van generar diverses queixes de famílies, totes elles relacionades amb les ajudes econòmiques

L'Àrea de Drets Socials, responsable de les activitats d'estiu municipals, no va vetllar pels drets dels infants i adolescents amb necessitats educatives, tal com recull l'article 3 de la Llei 14/2010

l'ens responsable de gestionar aquesta partida. El pressupost destinat a aquesta modalitat d'ajut aquest any era de 644.680,28 euros, 3.161 euros menys que l'any anterior i amb un increment de 84 infants participants en relació amb l'estiu anterior. Si es té en compte que el total de participants va ser de 679, la xifra destinada per a infant amb discapacitat aquest estiu ha estat de 949,4 euros. Analitzant els imports dels darrers deu anys, es conclou que l'any 2014 amb 1.079,3 euros va ser l'any en què proporcionalment es va destinar la quantitat més alta per infant, i l'any 2013, amb 881,2 euros, el de l'import més baix. Seguint amb l'anàlisi d'aquestes dades, s'observa que aquest any 2019 és l'estiu en què més participants ha tingut el programa d'estiu i la subvenció per a monitoratge/infant és la segona més baixa d'aquest decenni.

L'Àrea de Drets Socials va justificar la reducció del màxim de torns d'activitats d'estiu per a infants amb necessitat de monitoratge per a la inclusió de quatre a tres per una qüestió de pressupost. Aques-

ta decisió contradiu el contingut de la convocatòria de la campanya d'activitats de vacances per a infants i adolescents per a l'any 2019, aprovada per la Comissió de Govern en data 24 de desembre de 2018. Concretament en l'annex 1 d'aquest document, en l'apartat que fa referència a "Monitors de suport per a la inclusió" textualment diu: "En el cas que es consideri necessari el monitor de suport, l'Ajuntament es farà càrrec de la despesa d'acord amb el barem de 13,36 €/hora, garantint un màxim de quatre torns per infant i a valorar situacions excepcionals en funció de la disponibilitat pressupostària." D'aquest paràgraf es desprèn que la voluntat de la Comissió de Govern era assegurar un màxim de quatre torns d'activitats d'estiu i, en funció del pressupost, estudiar casos excepcionals que podien requerir un major nombre d'activitats, és a dir, podrien concedir-se fins a quatre torns per infant i, excepcionalment, més de quatre torns.

L'actuació de l'Àrea de Drets Socials, com a responsable municipal de la gestió de les activitats d'estiu que organitza l'Ajuntament de Barcelona, no va vetllar ni va promoure els drets dels infants i adolescents amb necessitats educatives, tal com recull l'article 3 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

La situació que s'ha donat aquest any posa de manifest un incompliment d'allò que preveia la convocatòria i una actuació discriminatòria per part de l'Ajuntament, justament vers un col·lectiu d'infants i adolescents especialment fràgils socialment, i per als quals participar en activitats dirigides a tota la població de la seva edat els ofereix un tracte d'igualtat, els permet relacionar-se amb altres infants, potenciar les seves habilitats socials i afavorir el desenvolupament de la seva personalitat, tal com assenyalava l'article 3 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de

la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social. El mateix Reial decret, en l'article 7, determina que per fer efectiu el dret a la igualtat que s'esmentava, les administracions públiques han de promoure les mesures necessàries perquè l'exercici en igualtat de condicions dels drets de les persones amb discapacitat sigui real i efectiu en tots els àmbits de la vida i en diferents matèries, entre les quals es vol destacar l'accés a la cultura, l'educació i el lleure.

El dret a la igualtat que recull l'article 14 de la Constitució espanyola, i també el que dicta l'article 49 sobre l'empara que els poders públics han d'oferir a les persones amb discapacitat per al compliment dels drets i deures fonamentals que s'atorguen a tota la ciutadania, no han estat respectats pel consistori en la distribució de les subvencions econòmiques per al programa "T'estiu molt" d'aquest any 2019.

Els infants i adolescents que requereixen monitoratge per participar en plenitud en les activitats d'estiu que organitza l'Ajuntament de Barcelona, són infants i adolescents iguals que la resta que gaudeixen d'aquestes activitats. L'Ajuntament de Barcelona, que l'any 2010 va aprovar la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, determina en l'article 25 d'aquest document que "les persones en situació de diversitat física, psíquica o sensorial, i aquelles amb malalties mentals i cròniques tenen dret a serveis públics que considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació, sense discriminació".

Les competències que té atorgades l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i l'especialització i capacitat que té el seu personal tècnic, fa que aquest organisme sigui l'idoni per valorar quines són les necessitats de cada infant o adolescent amb discapacitat, quantificar el nombre de monitors o monitores que faran tasques de suport, seleccionar-los i formar-los. Però aquesta responsabilitat ha d'anar acompanyada de la dotació pressupostària necessària per donar resposta a allò que preveu la convocatòria de les activitats d'estiu per a la població a qui va dirigida el programa.

Fer dependre el pressupost per a les activitats d'estiu de dos organismes diferents en funció del tipus d'ajut que ofereix, genera una discriminació als infants i adolescents amb discapacitat, i entra en contradicció amb el contingut de l'article 5 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que manté que l'interès superior de l'infant o adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques. Aquest sistema ha impedit que puguin realitzar el nombre de setmanes d'activitats previstes segons la publicació oficial esmentada anteriorment, i quan el mateix consistori ha augmentat la dotació econòmica per cobrir els ajuts aprovats que no podia atorgar, no s'ha fet cap gest per corregir aquesta discriminació i s'ha mantingut la reducció d'una setmana per un pressupost insuficient.

En un altre nivell, i en relació amb la campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i adolescents, també s'han afegit queixes per practicar les notificacions fent ús del sistema telefònic SMS; tenint en compte que és una pràctica emprada en altres matèries, la Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar quins requisits formals estableix la normativa actual per a les notificacions i si la comunicació realitzada per mitjans SMS compleix amb aquests, les conclusions de la qual estan tractades amb més profunditat en el capítol relatiu al procediment administratiu.

ESPORTS

• Manteniment de les instal·lacions i centres esportius municipals

Es va rebre la queixa d'un ciutadà en què denunciava el mal estat d'un complex esportiu municipal ubicat al barri de la Teixonera. Els serveis tècnics del Districte d'Horta-Guinardó van informar que era una infraestructura molt gran i que requeria una gran inversió econòmica que l'empresa gestora i el mateix Districte no podien assumir de forma immediata, tot i la previsió d'executar millores progressivament.

Aquest complex esportiu pertany al grup d'equipaments esportius que depenen bàsicament del districte on estan ubicats i, en menor mesura, de l'Institut Barcelona Esports. Als districtes els correspon realitzar el seguiment i la gestió (la qual poden delegar), concretar l'oferta de serveis, usos, tarifes i el programa bàsic de promoció esportiva, així com presidir el Consell d'Equipament i la Comissió Tècnica de Gestió. L'Institut Barcelona Esports (IBE), per la seva part, ha de facilitar als districtes l'assessorament necessari (mitjançant l'assistència a la Comissió Tècnica de Gestió i al Consell d'Equipament), emetre informes relacionats amb la gestió, supervisar l'aplicació de la normativa i les obligacions de manteniment, i elaborar models de convenis subvencionats.

En el cas que ens ocupa, no es té coneixement de quin és el grau d'informació de què disposa l'IBE de l'estat d'aquest complex esportiu. L'IBE ha d'estar representat en la Comissió Tècnica de Gestió i en el Consell d'Equipament, i és en aquests dos òrgans on s'haurien d'haver tractat els problemes de manteniment dels camps de gespa artificial i dels vestuaris, aspectes més alarmants i urgents d'intervenir. Aquesta Sindicatura de Greuges és coneixedora que en altres districtes, quan s'han detectat mancances importants en alguna instal·lació municipal, l'IBE ha elaborat un informe tècnic en el qual s'identifiquen, entre altres aspectes, les deficiències detectades, la qualificació que mereixen, etc., i també ha destinat una quantitat econòmica per finançar una part de les millores, segons l'import total de l'adequació.

Aquesta absència de referència de l'IBE encara és més sorprenent pel fet que aquest complex esportiu està pendent de rebre l'homologació d'un dels seus camps per poder acollir partits oficials de rugbi i que les deficiències que presenta estan endarrerint aquesta homologació.

A principis de febrer del 2019, uns mesos després d'haver-se rebut l'informe municipal on s'exposava una actuació immediata per resoldre problemes i deficiències pendents, aquesta Sindicatura va visitar les instal·lacions per observar les millores que s'hi havien fet. La gespa dels dos camps de futbol-11 semblava que estava en millors condicions, però el camp de futbol-7, del qual no es parlava en l'informe, tenia la gespa aixecada en molts llocs de la seva superfície, estat que el feia impracticable, però el més preocupant eren els vestuaris. S'observa que en l'únic edifici d'obra de tot el recinte s'ubiquen uns vestidors en bones condicions però la resta són un conjunt de

mòduls prefabricats que probablement són els mateixos de quan es va inaugurar el complex esportiu. Tant l'aspecte exterior com l'interior no semblen reunir les condicions mínimes que detalla la normativa tècnica d'equipaments esportius: manteniment, dimensions, higiene, etc. Segons la informació facilitada pel Districte, els mòduls són de lloguer i, amb la previsió de substituir-los per uns d'obra en un període de dos anys, no seria rentable canviar-los per uns de nous, motiu pel qual s'aplicarien millores per condicionar-los fins a la seva substitució.

S'han rebut queixes pel mal estat d'un complex esportiu municipal ubicat al barri de la Teixonera i d'una piscina d'un centre esportiu municipal de Ciutat Vella.

Una altra reclamació rebuda sobre el manteniment d'instal·lacions esportives ha estat la referida a un centre esportiu municipal del Districte de Ciutat Vella. Concretament en aquest cas, la queixa es referia al fet que l'any 2017 una persona usuària d'aquestes instal·lacions havia presentat una instància on manifestava que a la piscina del centre esportiu feia una olor molt molesta. Com que no havia rebut cap resposta, es dirigia a la Sindicatura per denunciar que el problema persistia i, segons el seu criteri, provenia del sistema d'extracció de fums de la cuina del restaurant que estava instal·lat a la planta baixa del centre esportiu municipal.

L'Institut Barcelona Esports va emetre un informe en el qual es feia referència a les tasques de manteniment que va efectuar l'arrendador del bar per resoldre el problema de les olors. D'aquesta resposta es deduïa que l'actuació de l'arrendador no era inherent al contracte sinó de resultes de la intervenció del tècnic d'obres de l'Institut Barcelona Esports.

Malgrat no referir-se a un problema de manteniment del que podria entendre's com a espais de pràctica esportiva, les instal·lacions que disposen de servei de restauració han de mantenir en un correcte estat d'ús tots els serveis que ofereixen, i correspon a l'IBE vetllar pel compliment d'aquesta responsabilitat.

D'altra banda, a partir de la documentació analitzada per a l'estudi d'aquesta queixa, es va iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat de clarificar la naturalesa dels establiments de restauració ubicats en aquest centre esportiu, tema aquest desenvolupat en el capítol relatiu al procediment administratiu del present informe.

S'ha iniciat una actuació d'ofici amb la finalitat de clarificar la naturalesa dels establiments de restauració ubicats en un centre esportiu municipal

Finalment, el darrer cas que es vol destacar dels casos en què s'ha intervingut relacionats amb el manteniment d'instal·lacions esportives municipals, es refereix a la temperatura de l'aigua d'un centre esportiu municipal del Districte de Nou Barris.

El motiu de la queixa l'exposava un ciutadà que denunciava que, durant l'hivern de l'any 2018, la temperatura de l'aigua de les dutxes del vestuari d'homes era molt baixa, i malgrat les reiterades vegades que n'havia informat la recepció del centre, el problema persistia i la resposta rebuda no era satisfactòria.

L'IBE va informar que després de l'anàlisi de la incidència per part del gestor, la solució passava per instal·lar un bescanviador auxiliar.

Quan va estudiar les temperatures de l'ACS (aigua calenta sanitària) aportades per validar la reparació de la incidència, es va detectar que, malgrat que l'aigua calenta de les dutxes sortís a temperatures confortables, no semblava complir amb la normativa vigent sobre condicions higienicosanitàries per prevenir l'aparició de legionel·losi, per aquest motiu, la Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer els criteris i mecanismes establerts per prevenir la legionel·losi en una instal·lació municipal, tal com s'explica en el capítol de sanitat i salut pública del present informe.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona és conscient del cost material i humà que suposa mantenir qualsevol instal·lació pública al servei de la ciutadania, però no es pot obviar que els recursos culturals, esportius, educatius, de responsabilitat municipal, són serveis sufragats per les persones que se'n beneficien i gestionats per l'Administració local; per tant, han d'oferir les prestacions perquè han estat dissenyats amb totes les garanties de qualitat, manteniment i servei.

15.3. Recomanacions destacades

EN EDUCACIÓ:

- Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona que estableixi els mecanismes de control necessaris perquè, quan es detectin indicis del possible tancament d'una escola concertada o privada, el calendari i la gestió del procés respectin els períodes de preinscripció i matrícula, per tal d'evitar que es produeixin canvis que alterin les garanties que ha d'oferir aquest procés.
- Recomanar a la comissionada d'Educació que, en matèria de tancament de centres educatius, l'actuació municipal s'ajusti plenament al que determinen l'article 115.3 de la Llei orgànica 2/2006, d'educació, i l'article 14 del Decret 122/2012, del procediment d'autorització i de comunicació prèvia per a l'obertura de centres educatius privats, per tal d'evitar que es repeteixin situacions com les exposades.
- Instar novament la representació municipal en el Consorci d'Educació a promoure els canvis normatius necessaris perquè no es pugui repetir una situació com l'exposada sense les intervencions preventives oportunes.
- Recomanar novament al Consorci d'Educació de Barcelona que valori incorporar als criteris complementaris d'accés a les escoles bressol municipals la condició d'infants bessons, i també els germans i/o germanes nascuts dins d'un període de dotze mesos.

EN CULTURA:

- Recomanar a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència que revisi la política d'admissió dels museus i centres culturals municipals i doni publicitat, si no consta, de les condicions d'accés a cada un d'ells en llocs visibles dels recintes.
- Recomanar a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència que valori la conveniència d'utilitzar les pàgines web dels museus i centres culturals municipals com una plataforma útil per donar a conèixer de forma visible les condicions d'accés de cadascun d'ells.

EN LLEURE:

- Recomanar a l'Àrea de Drets Socials que estudiï les mesures tècniques i pressupostàries necessàries per garantir, en termes d'igualtat, l'accés a les activitats del programa "T'estiu molt" a tots els infants i adolescents de la ciutat que ho sol·licitin, per tal d'evitar la discriminació patida pels infants i adolescents amb necessitats específiques de suport a l'estiu de l'any 2019.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que vetlli perquè els departaments responsables executin el que està previst en els programes oficialment publicats, per tal d'evitar la generació d'expectatives o errors d'interpretació.

EN ESPORTS:

- Recomanar a la Gerència del Districte d'Horta-Guinardó que iniciï, al més aviat possible, una actuació d'urgència que homologui els vestuaris prefabricats amb la normativa tècnica d'equipaments esportius dictada per la Generalitat de Catalunya.
- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que, en el cas de no existir, elabori un informe tècnic sobre les mancances del Complex Esportiu Municipal Teixonera Vall d'Hebron, s'identifiquin les deficiències amb la seva qualificació, el valor aproximat del cost de la reparació, la previsió de la seva reparació i quin òrgan n'assumirà la despesa, així com que faci arribar aquest informe a aquesta Sindicatura.
- Recomanar a la Gerència del Districte d'Horta-Guinardó que revisi, juntament amb l'entitat que gestiona el Complex Esportiu Municipal Teixonera Vall d'Hebron, els protocols de manteniment de la gespa artificial, tant les tasques preventives que corresponen a les entitats gestores com les correctives, per les quals s'ha de contractar una empresa especialitzada.
- Sol·licitar a la Gerència del Districte d'Horta-Guinardó que informi aquesta Sindicatura de l'evolució de les obres previstes.
- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que periòdicament supervisi l'estat higiènic del sistema d'extracció de fums de la cuina del bar per evitar que es repeteixin filtracions d'olors a la piscina interior.
- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que suggereixi a les entitats gestores de les instal·lacions municipals la conveniència d'informar, amb els mitjans que consideri oportuns, les persones abonades sobre les incidències que puguin succeir i que condicionin l'ús dels serveis que ofereix.
- Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que comprovi, juntament amb les entitats gestores del CEM Can Dragó, la veracitat dels registres de temperatura aportats i, si és el cas, que prenguin les mesures necessàries per assolir el mínim de 60°C de temperatura de l'aigua abans de la distribució final qualsevol dia de la setmana i a qualsevol hora del dia.

TÍTOL III

CLASSIFICACIÓ DE QUEIXES I EXPEDIENTS L'ANY 2019

CLASSIFICACIÓ PER TEMES

HÀBITAT URBÀ	Nombre de queixes	Percentatge
Habitatge	160	36,4 %
Urbanisme	89	20,2 %
Medi ambient	191	43,4 %
TOTAL	440	100 %

CARRER I CONVIVÈNCIA	Nombre de queixes	Percentatge
Transport públic i circulació	340	68,7 %
Seguretat ciutadana i llibertat cívica	83	16,8 %
Accessibilitat	29	5,9 %
Ús i manteniment de l'espai públic	43	8,6 %
TOTAL	495	100 %

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	Nombre de queixes	Percentatge
Atenció, comunicació i participació	36	11,8 %
Procediment administratiu	94	30,9 %
Activitats econòmiques	57	18,7 %
Hisenda municipal	77	25,2 %
La funció pública	41	13,4 %
TOTAL	305	100 %

PERSONES I SOCIETAT	Nombre de queixes	Percentatge
Serveis socials	128	41,6 %
Ciutadania, veïnatge i immigració	29	9,4 %
Sanitat i salut pública	22	7,1 %
Educació, cultura, lleure i esport	129	41,9 %
TOTAL	308	100 %

ALTRES	Nombre de queixes
Derivades a altres organismes	207

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES REBUDES L'ANY 2019

TIPUS DE TRAMITACIÓ	Nombre de tramitacions
Resolucions	720
Assessorament tecnicojurídic	1.000
Actuacions d'ofici	26
Visites als barris	9
TOTAL	1.755
Consultes i assessoraments generals	1.923
TOTAL	3.678

QUEIXES INDIVIDUALS PRESENTADES SEGONS EL GÈNERE I MATÈRIA

HABITAT URBÀ	
Dones	246
Homes	176
CARRER I CONVIVÈNCIA	
Dones	178
Homes	293
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	
Dones	119
Homes	172
PERSONES I SOCIETAT	
Dones	198
Homes	94
TOTAL GENERAL	
Dones	859
Homes	820

EXPEDIENTS TANCATS AMB DECISIÓ

DECISIÓ	Nombre d'expedients	Percentatge
Estimats	160	18,2 %
Estimats en part	565	64,1 %
Desestimats	108	12,5 %
Desistits, sobreseguts, tancats	22	2,4 %
Informes de barri	10	1,1 %
Ofici	16	1,7 %
TOTAL	881	

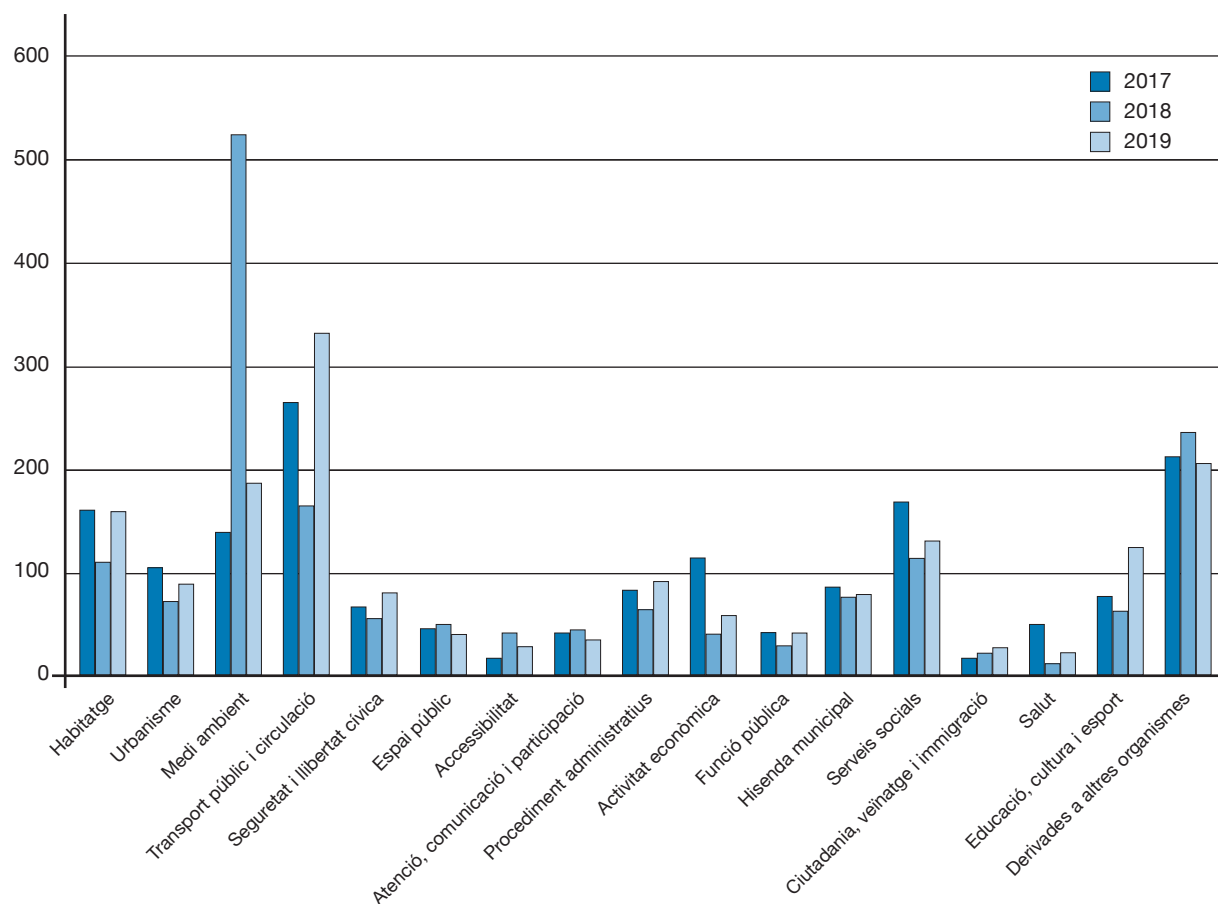
QUEIXES PRESENTADES SEGONS EL DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

DISTRICTE	Nombre de queixes	Percentatge
Ciutat Vella	186	10,6 %
Eixample	260	14,8 %
Sants-Montjuïc	191	10,9 %
Les Corts	69	3,9 %
Sarrià - Sant Gervasi	73	4,1 %
Gràcia	91	5,2 %
Horta-Guinardó	140	8 %
Nou Barris	103	5,9 %
Sant Andreu	120	6,8 %
Sant Martí	166	9,5 %
Sense domicili fix	24	1,4 %
Ciutat	25	1,4 %
Altres municipis	272	15,5 %
Ofici	26	1,5 %
Informes de barri	9	0,5 %

QUEIXES PRESENTADES SEGONS L'ÒRGAN AFECTAT

ÒRGAN AFECTAT	QUEIXES	PERCENTATGE
Districte de Ciutat Vella	53	3,1 %
Districte de l'Eixample	86	5,0 %
Districte de Sants-Montjuïc	42	2,4 %
Districte de les Corts	11	0,6 %
Districte de Sarrià - Sant Gervasi	24	1,4 %
Districte de Gràcia	22	1,3 %
Districte d'Horta-Guinardó	23	1,3 %
Districte de Nou Barris	17	1,0 %
Districte de Sant Andreu	11	0,6 %
Districte de Sant Martí	35	2,0 %
Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda	73	4,2 %
Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat	245	14,3 %
Àrea Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana	22	1,3 %
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	19	1,1 %
Àrea de Prevenció i Seguretat	68	3,9 %
Àrea d'Educació, Cultura i Ciència	4	0,2 %
Regidoria de Comerç, Mercats, Règim Interior i Hisenda	49	2,8 %
Regidoria de Mobilitat	28	1,6 %
Regidoria de l'Habitatge	4	0,2 %
Comissionat d'Educació	2	0,1 %
Institut Barcelona Esports	23	1,3 %
Institut Municipal de Cultura	4	0,2 %
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació	81	4,7 %
Institut Municipal de Mercats	6	0,3 %
Institut Municipal del Paisatge Urbà i Qualitat de Vida	1	0,1 %
Institut Municipal de Parcs i Jardins	19	1,1 %
Institut Municipal de Persones amb Disminució	7	0,4 %
Institut Municipal de Serveis Socials	106	6,2 %
Institut Municipal d'Educació	3	0,2 %
Institut Municipal d'Hisenda	134	7,9 %
Institut Municipal d'Informàtica	4	0,2 %
Institut Municipal d'Urbanisme	18	1,1 %
Transports Metropolitans de Barcelona	48	2,8 %
Consorci de Biblioteques	1	0,1 %
Consorci de Serveis Socials	9	0,5 %
Consorci d'Educació	77	4,5 %
Consorci d'Habitatge	52	3,0 %
Consorci Sanitari de Barcelona	1	0,1 %
Àrea Metropolitana de Barcelona	6	0,3 %
Autoritat del Transport Metropolità	15	0,9 %
No competencial	267	15,6 %
TOTAL GENERAL	1.720	100 %

CLASSIFICACIÓ PER TEMES



**SÍNDICA
DE GREUGES
DE BARCELONA**
La defensora dels teus drets



**Ajuntament
de Barcelona**