



Balanç de l'any 2018 de la defensora de la ciutadania

## **LA SÍNDICA DE BARCELONA ALERTA DE LA DIFICULTAT DE LA CIUTADANIA PER ACCEDIR A UN HABITATGE I DE LA MANCA DE TRANSPARÈNCIA EN LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DEL SECTOR FUNERARI**

- La Síndica de Greuges ha dut a terme, al llarg de l'any 2018, un total de 3.604 actuacions: 1.729 queixes i 1.875 consultes i assessoraments generals.
- Es perpetua el problema d'accés a l'habitatge i la ciutadania veu com aquest accés, sigui de compra o de lloguer, s'ha convertit en una missió impossible a la ciutat de Barcelona i ara també a bona part de municipis del voltant. La dificultat d'accedir a un habitatge genera desigualtats socials a la ciutat.
- Després de supervisar diverses queixes ciutadanes sobre el sector funerari, la Síndica de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha detectat pràctiques en matèria de càlcul de costos, facturació i informació dels serveis que considera "inadequades i poc transparents".
- La Síndica adverteix de l'obligació de col·laborar per part de qualsevol òrgan municipal requerit, després que un Districte trigués 1 any i 6 mesos a enviar la informació sol·licitada.

**Barcelona, 6 de febrer del 2019** - La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborat l'informe anual de l'any 2018, en què ha dut a terme 3.604 actuacions. Del total, 1.729 han estat queixes i 1.875 han estat consultes i assessoraments generals. De les 1.729 queixes, 866 han acabat en una resolució de la defensora, en 840 ocasions s'ha fet un assessorament tecnicojurídic, i en 23 casos en què s'havia endegat una intervenció d'ofici s'ha efectuat un pronunciament sobre la qüestió d'interès públic que la motivava. **L'any 2018 s'ha donat la raó a la ciutadania, totalment o en part, en un 74% dels casos, mentre que l'any 2017 aquesta xifra va ser del 58%.**

Segons temàtica, les 1.729 queixes s'han classificat de la següent manera: **medi ambient (525); transport públic i circulació (164); serveis socials (115); habitatge i dignitat (110); hisenda municipal (76); urbanisme i ciutat (73); procediments administratius (65); educació i esport (63); llibertat cívica i seguretat ciutadana (56); ús i manteniment de l'espai públic (50); atenció al públic i participació ciutadana (45);**

**accessibilitat i mobilitat personal (43); activitat econòmica (42); funció pública (30); ciutadania, veïnatge i immigració (24), i salut (12).** Altres 236 reclamacions s'han derivat a altres organismes.

Els principals òrgans municipals afectats per les queixes són: Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat (471); Institut Municipal d'Hisenda (131); Àrea d'Economia i Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals (85), i Institut Municipal de Serveis Socials (76).

Segons el districte de residència del ciutadà o ciutadana, l'Eixample (236), Ciutat Vella (190), Sants-Montjuïc (186), Sant Martí (164) i Horta-Guinardó (155) són les zones de les quals s'han rebut més denúncies. Els segueixen Sant Andreu (126), Sarrià-Sant Gervasi (126), i Gràcia (125). Els districtes en què s'han rebut menys reclamacions han estat Les Corts (53) i Nou Barris (99). També s'han supervisat 225 reclamacions del veïnat d'altres poblacions que han tingut problemes amb l'Ajuntament de Barcelona.

### **La dificultat per accedir a un habitatge és l'origen de molts altres problemes**

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 a bona part dels municipis del voltant. Per aquest motiu, la Síndica de Barcelona ha recomanat 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.

Els problemes més destacats de la ciutadania que s'ha adreçat a aquesta Sindicatura durant l'any 2018 els troben les persones a l'espera d'assignació d'un habitatge d'emergència. Aquesta Sindicatura és coneixedora de la bona tasca que es realitza per donar resposta a les situacions de pèrdua de l'habitatge. **Les queixes rebudes són de persones que tenen aprovada una sol·licitud d'habitatge d'emergència però es troben a l'espera d'assignació donat que no és disposen de suficients habitatges en el Fons de lloguer social.** Actualment, segons les dades que facilita el Consorci d'Habitatge de Barcelona, a finals de l'any 2018 hi ha 442 expedients valorats positivament a l'espera d'assignació d'habitatge. Nodrir suficientment el fons de lloguer social que ha de donar resposta a les situacions d'emergència i a situacions de vulnerabilitat social i econòmica és una recomanació reiterativa d'aquesta Sindicatura.

Novament aquest any s'han adreçat a aquesta Sindicatura **persones afectades per la compra executada pels fons inversors de l'edifici on resideixen.** Veuen com el canvi

de propietari posa en risc llur continuïtat com a residents en l'immoble o els deixa en una situació de desprotecció. Maria Assumpció Vilà, síndica de greuges de Barcelona, ha recordat la necessitat d'una actuació municipal ferma per fer complir als propietaris els seus deures de conservació, que es recullen en la normativa d'urbanisme i habitatge. L'augment del preu de lloguer dels pisos és una tendència generalitzada a Barcelona, i per aquest motiu la Sindicatura de Greuges defensa que **cal promoure la reforma necessària de la legislació d'arrendaments urbans per tal de controlar i limitar el preu del lloguer.**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona també **ha detectat incidències en l'adjudicació d'habitatges de protecció oficial.** La notificació a la persona beneficiària de l'adjudicació per acudir a la cita concertada es produeix a través d'un operador postal que teòricament deixa un avís d'arribada a la bústia del destinatari, però els actes d'aquest operador no disposen de la presumpció de veracitat. Posteriorment es realitza una publicació en el Butlletí Oficial de l'Estat (BOE), que no és un mitjà de consulta habitual dels ciutadans i en alguns casos hi ha algun intent aïllat de trucada telefònica, accions que la síndica ha titllat d'"**insuficients i poc fefaents**". **"Entenem que cal reforçar aquesta comunicació amb mesures complementàries i altres mitjans, amb l'objectiu d'assegurar que les persones han tingut coneixement real d'aquesta adjudicació provisional, ja que la manca de coneixement real d'aquest fet pot significar un perjudici irreparable del dret bàsic d'accés a l'habitatge"**, ha afegit Vilà.

La dificultat d'accedir a un habitatge a Barcelona genera desigualtats socials a la ciutat, que poden ser determinants en la vida de les persones. L'exclusió residencial manifesta el seu vessant més dur **quan les persones en aquesta situació es veuen abocades a malviure al carrer.** El nombre de persones en aquesta situació a la ciutat **(al voltant de 3.000 entre els que fan ús d'algun servei de la Xarxa d'atenció a Persones Sensellar i els que dormen a l'espai públic)** no es redueix sinó que tendeix, almenys en els dos darrers anys, a estancar-se. Actualment, els perfils d'aquestes persones són molt diversos, fet que ha suposat també la visualització creixent d'aquest col·lectiu. **La Síndica està ultimant una actuació d'ofici per tal de valorar l'eficàcia del model municipal d'atenció a les persones sensellar i a l'espera dels resultats finals, no pot avançar unes conclusions més fermes.**

Els problemes per tenir un sostre a Barcelona també han contribuït a l'existència d'assentaments a la ciutat. La presència d'assentaments és un fet que, malgrat els canvis socioeconòmics i demogràfics, persisteix en el temps, modificant-se les causes que els originen, així com els col·lectius que en resulten afectats. La síndica i el seu equip van dur a terme diferents visites als assentaments. Va considerar que les condicions de l'habitatge i de la vida que s'hi desenvolupaven constituïen una greu vulneració dels drets més bàsics, fet que no s'hauria de donar en una ciutat compromesa amb els drets humans com Barcelona. Vilà ha manifestat que **"cal seguir**

**treballant en la línia de reforçar les polítiques socials d'allotjament i inserció laboral de les persones empadronades a la ciutat que no poden gaudir dels recursos dels residents per dignificar la vida de la ciutadania sense cap discriminació".** En aquest sentit, és important, com ja s'està fent, que el consistori insti altres administracions a involucrar-se en aquest problema i en la recerca conjunta de garanties de drets per a totes les persones.

Els equips dels Centres de Serveis Socials (CSS), preocupats des de la dimensió professional i humana de les situacions que atenen i davant la manca o inadequació dels mitjans de què disposen, van fer arribar a la Síndica un escrit titulat "Reflexions entorn a la crisi d'habitatge a la ciutat de Barcelona". En l'esmentat document, que ha estat el fomentador de l'obertura d'un expedient d'investigació per part de la Síndica, es fa referència a la multiplicitat de dificultats en matèria d'habitatge que es troben les persones o famílies que s'atenen als CSS. Aquestes situacions interfereixen en la tasca dels professionals, atès que la possible pèrdua o manca d'habitatge centralitza la intervenció a realitzar.

El document manifesta que la ciutat està patint una greu crisi de l'habitatge, atesa des dels serveis socials amb microintervencions, quan la solució està en l'àmbit legal i en el disseny de polítiques d'habitatge. Els Centres de Serveis Socials participen en l'abordatge d'una problemàtica de manca d'habitatge que està bloquejada pel gran augment de la demanda i la saturació de recursos existents. Manquen places en pisos d'emergència, d'inclusió, CATF, habitatges de protecció oficial, etc. També estan augmentant les famílies que, malgrat tenir una relació laboral, aquesta és fràgil com la seva economia, no tenen accés a habitatges privats pels preus elevats.

#### **Diverses queixes mostren manca de transparència en la gestió de serveis funeraris**

Diverses queixes ciutadanes han fet referència al cobrament de serveis que no corresponien amb allò que havien contractat. En un dels casos tractats, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va **revisar una factura d'un servei funerari perquè considerava que el preu final (11.127 €) era molt elevat** en relació al servei que havia sol·licitat la persona reclamant. Des d'aquesta Institució, després d'observar algunes incoherències en la factura que presentava, advertint que es podia haver donat un vici del consentiment en el contracte, i després de valorar la vulnerabilitat de la persona reclamant, que mostrava un limitat grau de discerniment per a prendre decisions de contingut econòmic, es va acordar fer-li un acompanyament en la reclamació de consum a l'empresa funerària. **En un primer moment l'empresa no va acceptar la reclamació i la persona reclamant, acompanyada per la Sindicatura de Greuges, va plantejar la qüestió davant l'Agència Catalana del Consum, arribant l'assumepte a substanciar-se en seu arbitral.**

El laude arbitral va detallar diversos aspectes que semblaven mostrar manca de transparència: l'elecció d'un taüt d'alta gamma de fusta ecològica que no correspon en absolut amb una especial consciència mediambiental de la persona reclamant; que la tria del cotxe fúnebre també es correspon amb el cost més elevat, fet que no escauria a la voluntat de qui podia saber que no assistiria ningú al servei; i que la persona reclamant viu una especial situació de vulnerabilitat. **Finalment l'Òrgan Arbitral resol, en dret i per unanimitat, estimar en part la reclamació**, fent una valoració del cost del servei real sol·licitat per la persona reclamant i ordenant a l'empresa funerària que la indemnitzés per la diferència de l'import abonat. **Aquesta Sindicatura de Greuges ja va alertar l'any 2015 sobre l'elevat cost dels serveis funeraris en la ciutat de Barcelona a causa de la manca de competència en el mercat funerari**, i va recomanar a l'Ajuntament, entre altres mesures, que s'instés a les empreses del sector funerari a què s'adherissin a arbitratge en consum com a prestadores d'un servei essencial i que s'apliquessin mesures que permetessin l'entrada de nous operadors en el mercat funerari.

La Síndica de Greuges de Barcelona, després d'analitzar i supervisar diverses queixes relacionades amb la contractació de serveis en el sector funerari, ha ressaltat que no queden suficientment clars l'estructura de costos dels serveis, quins són els serveis obligatoris a contractar i quins són aquells que tenen un caràcter voluntari. Dins dels serveis obligatoris tampoc queda clar què comporta cadascun dels diferents serveis.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona **també ha comprovat irregularitats en la prestació de serveis funeraris per part de Cementiris de Barcelona, S.A. (CBSA)**, societat amb capital 100% municipal i pertanyent al conglomerat d'empreses municipals de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (B:SM). Les queixes rebudes han provocat que la Síndica també actués per iniciativa pròpia en la investigació d'aquests fets. **"En totes elles hem supervisat pràctiques en matèria de càlcul de costos, facturació i informació dels serveis de cementiris que considerem manifestament millorables"**, ha explicat Vilà.

Les taxes estan subjectes a unes regles específiques en la formació dels seus imports, que han de prendre com a referència el preu de mercat. Amb l'objectiu de garantir que això es compleix, la llei determina que la fixació del preu s'adopti a la vista del preceptiu informe tecnicoeconòmic que necessàriament ha d'acompanyar a tota ordenança fiscal, i que ha de reunir els requisits que faciliten la comprensió del perquè s'aplica un cost determinat a un servei públic. Per aquest motiu, **la Síndica ha demanat a l'Ajuntament que s'asseguri que l'informe tecnicoeconòmic que acompanya les taxes de cementiris sigui complet.**

En opinió d'aquesta institució, **seria convenient disposar d'un document que fos útil per a la ciutadania** i que complís amb la funció expressada per la jurisprudència de constituir un mitjà per garantir, justificar i controlar que el principi d'equivalència es

respecta, i per evitar la indefensió de l'administrat davant d'actuacions administratives arbitràries. És per aquest motiu, i per acomplir amb les disposicions de la Llei 19/2014, de transparència, que la **síndica considera que els informes tecnicoeconòmics haurien de fer-se públics en seu electrònica per tal de garantir la transparència de la informació pública.**

Entre les diverses queixes rebudes, una persona que formava part del Grup de Treball de Sensellarisme de l'Ajuntament de Barcelona denunciava a la Síndica **una sèrie d'irregularitats en la gestió d'un servei funerari de caràcter gratuït** d'una persona atesa per una entitat social i que no tenia familiars, però sí amics. Concretament **denunciava que l'empresa funerària no havia informat la persona referent de l'entitat social a la qual estava vinculat el difunt sobre la programació de l'enterrament, tot i haver-ho sol·licitat expressament en diverses ocasions.** Així mateix, considerava inapropiat el termini de 12 dies que s'havia utilitzat per tal de donar sepultura al difunt. El termini màxim previst és de 144 hores, equivalent a 6 dies, sempre que no existeixi cap circumstància excepcional, com en aquest cas.

La Síndica creu del tot necessari superar els estereotips que presumeixen que les persones vulnerables i sense família no tenen vincles emocionals afectius o xarxes de suport social. Vilà va concloure que el fet que una empresa funerària, en la prestació d'un servei de caràcter gratuït, mantingui un cos en estat de congelació durant 12 dies, i que se li doni sepultura sense avisar les persones que havien manifestat interès a assistir al funeral, pot ser indiciari d'una vulneració de les disposicions normatives d'aplicació, així com d'una prestació discriminatòria del servei. Per aquest motiu, ha recomanat a l'Ajuntament que investigui aquests fets.

### **Les queixes més destacades sobre el transport públic col·lectiu**

Les problemàtiques i demandes d'intervenció per disconformitat en matèria de transport públic reiteren algunes de les queixes exposades els darrers anys i **"per tant, signifiquen la perpetuació de la insatisfacció dels usuaris que cal tenir en compte"**, ha avisat la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

Després de diverses queixes de la ciutadania relacionades amb la T-16, la Síndica ha investigat l'ús d'aquest títol i ha detectat un greuge: la T-16 té vigència fins al 31 de desembre de l'any en què el titular compleix 16 anys. Aquest fet genera diferències entre aquell jovent nascut a desembre i aquell nascut a gener, **que podrà disposar quasi un any més de l'ús de la T-16.** La Sindicatura de Greuges de Barcelona també ha rebut queixes de la ciutadania que manifesten la disconformitat amb el pagament del cost de gestió de 35 € corresponent a la renovació de l'abonament T-16 del fill o filla després d'un robatori. També remarquen **la impossibilitat de disposar d'un títol**

**provisional per cobrir el període de temps fins a l'obtenció de la nova T-16**, fet que comporta haver d'assumir el cost del transport durant aquest període.

La Síndica de Greuges de Barcelona vol deixar constància de la seva preocupació per un nou endarreriment de l'entrada en vigor de la T-Mobilitat. S'havia previst que a la tardor del 2017 es faria una prova pilot a l'L9 del metro de Barcelona, que un any després hauria començat la implantació al conjunt de l'ATM de Barcelona, i finalment, a la tardor de 2019 s'iniciaria el desplegament a tot el territori. Posteriorment van anunciar que les proves es realitzarien a finals de l'any 2018 però un nou endarreriment fa preveure que caldrà esperar fins a l'any 2021. Més enllà del canvi de model tarifari, **aquest fet té transcendència perquè significa mantenir les circumstàncies que motiven queixes sobre les condicions d'ús dels títols de transport.**

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

### **La contaminació acústica i atmosfèrica segueixen centrant les queixes relacionades amb el medi ambient**

Ja fa temps que el consistori va comunicar que estudiava la possibilitat de modificar els horaris dels serveis de neteja i recollida d'escombraries amb l'objectiu de minimitzar l'impacte sonor que produeixen quan es realitzen en horari nocturn. Van traslladar a la Sindicatura que no era una tasca fàcil, ja que s'ha de mirar de no perjudicar altres aspectes, com poden ser la mobilitat i la seguretat ciutadana.

En les queixes rebudes en aquesta matèria durant l'any 2018, la ciutadania mostra la seva disconformitat amb la recollida nocturna i al·lega que hi ha certs carrers amb poc trànsit durant el dia i en què no suposaria un inconvenient dur a terme la retirada de trastos i mobles vells de manera diürna.

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



Pel que fa a la contaminació atmosfèrica, a partir de l'1 de gener de 2020 s'aplicaran restriccions circulatòries permanents a Barcelona i l'àrea metropolitana per a aquells vehicles que no disposin de l'etiqueta ambiental implementada per la DGT. La Síndica de Greuges de Barcelona ha defensat que **“cal tenir en compte que l'atmosfera és un bé comú indispensable, un recurs vital i cal prendre mesures per minimitzar els danys que la contaminació pot generar en la salut humana”**. Tot i això, Vilà veu que queda poc temps i potser encara no s'han pres les accions suficients: **“En menys d'un any s'aplicaran aquestes restriccions circulatòries amb caràcter permanent i encara veiem moltes incerteses. La mobilitat afecta el dia a dia de la societat i necessitem que la normativa s'implanti amb totes les garanties, sense cap perjudici per a la ciutadania”**, ha conclòs la defensora de la ciutadania barcelonina. Entre les recomanacions de la Síndica, destaquen: fomentar el transport públic perquè es converteixi en una alternativa vàlida i real, sobretot en aquells trajectes des de fora de Barcelona; estudiar la possible demanda de places d'aparcament de vehicles fora de les zones restringides amb connexió amb el transport públic; l'estudi i adopció de mesures de caràcter mecànic que permetin l'adequació dels vehicles; i un servei d'orientació i atenció que pugui atendre casos individuals.

**“Si tenim en compte la futura disminució del trànsit a la ciutat que s'espera que comporti la implementació d'aquestes mesures, serà més senzill avançar l'horari de recollida d'escombraries, trastos i mobles vells”**, ha conclòs la Síndica.

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

En els darrers dos anys el barri del Raval ha viscut un repunt en el negoci de la venda de drogues. La pràctica d'aquesta activitat delictiva havia portat a una degradació de l'espai públic i a episodis de baralles entre narcotraficants al carrer amb armes blanques, malmetent la convivència i generant una situació objectiva d'inseguretat. Des del Districte de Ciutat Vella s'ha promogut una Comissió de Seguiment de la problemàtica de les drogues al Raval en què participen representants veïnals, responsables municipals del Districte de Ciutat Vella, de neteja, de salut pública, d'habitatge, de policia autonòmica i local, i la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

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

Es tracta d'un fenomen complex en el qual conflueixen competències municipals, autonòmiques, estatals i judicials, i en què queda palès la dificultat de coordinar les diferents administracions públiques. Finalment, el passat mes de novembre va dur-se a terme una actuació contundent de la Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra contra els



narcopisos del Raval, els efectes de la qual s'han traslladat a l'espai públic, normalitzant el seu ús i disminuint considerablement la inseguretat ciutadana.

No obstant això, preocupa a la Sindicatura de Greuges el fet que l'anomenada activitat s'hagi traslladat a altres indrets de la ciutat. **Per aquest motiu, creu que cal persistir en el treball conjunt i col·laboratiu entre les diferents administracions per arribar a aconseguir la seva eradicació.**

### **La manca de garanties en l'atenció als MENA**

Durant el 2018 la ciutat ha assistit a l'arribada de persones menors d'edat no acompanyats (MENA), fet davant el qual les administracions públiques s'han mostrat desbordades. Un conjunt d'entitats i comerciants van posar en coneixement de la Síndica la situació que es produïa al seu barri, on podien observar com joves en aquesta situació realitzaven pràctiques que afectaven la seva salut i generaven inseguretat.

Tant l'abordatge des de múltiples vessants efectuat per l'Ajuntament de Barcelona, com l'increment de recursos que s'havien disposat i coordinat per intervenir des dels diferents àmbits necessaris, responia a allò que preveu la normativa.

L'entrada a la ciutat de persones que arriben amb l'objectiu de trobar un lloc millor, així com la possibilitat que puguin regularitzar la seva situació i poder integrar-se a la societat d'acollida, passa indefectiblement pel **disseny de polítiques en matèria d'immigració que es dicten des de l'Estat i des de la Comunitat Europea i de polítiques en matèria de la protecció de la infància i adolescència, potestat de la Generalitat de Catalunya**, i sobre les quals l'Ajuntament no té competència.

### **De nou, davant la venda ambulat no autoritzada**

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

Certament, correspon als ajuntaments complir i fer complir les normes sobre l'exercici de la venda ambulat. Però aquesta competència i aquest deure es demana en una

situació ordinària i ideal d'un cert equilibri entre els diferents actors presents a la realitat social. Ara això no és així. **Ens trobem davant d'un fenomen extraordinari pel qual no s'han previst instruments d'intervenció que no siguin únicament els repressius, que poden resultar inadequats i contraproductius.** Els ajuntaments no poden afrontar sols aquesta nova realitat i les tensions que provoca. Els diferents nivells d'autoritat democràtica com són la Comunitat Autònoma, el Govern Central i la Unió Europea han d'intervenir amb noves solucions per situacions extraordinàries.

### **Les dificultats d'accessibilitat que preocupen a Barcelona**

L'estudi del servei "Porta a Porta" ha mostrat la preocupació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) pel **dèficit de taxis adaptats que pateix la ciutat de Barcelona**, fet que alhora esdevé **un incompliment legal** d'allò que estableix l'article 8 del Real Decret 1544/2007 a fi que els Ajuntaments adoptessin mesures per fomentar que, com a mínim, un 5% del total de les llicències de taxi correspongessin a vehicles adaptats. Segons dades facilitades pel mateix IMPD durant el mes de setembre de 2018, **l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) només disposa de 91 taxis amb vehicles adaptats d'un total de 10.521 llicències, xifra que representa el 0,86% de la flota, molt lluny del percentatge mínim legalment establert.** Si bé des de l'AMB s'informa que l'any 2018 l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) ha modificat l'article 27 del Reglament del taxi per tal d'animar als taxistes a l'adquisició de vehicles adaptats, resta molt marge per assolir el mínim regulat.

**Durant aquest any han estat diverses les queixes rebudes pel mal funcionament o la manca de reparació de les avaries que han patit escales mecàniques públiques.** Les queixes han arribat de les zones de Sarrià, Sant Gervasi, el Guinardó i Trinitat Vella i els seus promotors relaten que els aparells romanen moltes setmanes sense reparar i per tant fora d'ús, sense que les seves reclamacions siguin ateses. Aquesta situació, mantinguda en el temps, també ha provocat que moltes persones no hagin pogut sortir del seu domicili per fer les compres ordinàries o per desplaçar-se a rebre atenció mèdica. La Síndica ha decidit iniciar una actuació d'ofici per tal de supervisar quina és l'actuació municipal davant aquesta situació i quin és el fet que motiva la no reparació dins d'un termini de temps prudencial. A principis del mes de novembre, la Síndica es dirigí a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat demanant la informació necessària, sense resposta de moment.

La ciutadania també va posar en coneixement de la Síndica les dificultats que tenen les persones usuàries de cadires de rodes per pesar-se, fet que podria tenir incidència en la cura de la seva salut. La reclamant exposava que tot i haver-se dirigit al seu ambulatori, a diferents estaments oficials —entre ells l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)— l'única opció al seu abast era utilitzar les bàscules

destinades a mercaderies d'un gran centre comercial. En aquest sentit, la Síndica de Greuges de Barcelona, i d'acord amb les conclusions derivades de la supervisió de la queixa, va dirigir a la Comissionada de Salut i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, un seguit de recomanacions als efectes que es treballi de manera coordinada la resolució d'aquesta problemàtica. **Ha demanat, entre altres, que es creï un registre dels diferents centres i serveis que disposin de bàscules adaptades i que se'n faciliti el coneixement i ús.**

### **Cal una solució urgent per a millorar els drenatges de les Àrees d'Esbarjo de Gossos (AEG) de la ciutat**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha comprovat que l'AEG Baix Guinardó ha estat inundat durant bona part dels mesos de setembre i octubre del 2018, a causa de l'abundant pluja i del mal funcionament del sistema de drenatge. A banda d'aquesta AEG, hi ha altres zones d'esbarjo per a gossos que pateixen els mateixos problemes quan plou: AEG Enric Sagnier (Sarrià-Sant Gervasi), AEG Via Favència (Nou Barris), AEG Can Mantega (Sants-Montjuïc) i AEG Plaça Rosa Sabater (Sarrià-Sant Gervasi).

L'acumulació d'aigua durant dies provoca que els conductors de gossos no puguin fer ús de les AEG, i també **genera males olors, problemes de salubritat, creixement de bacteris i l'aparició de mosquits i altres insectes.**

**"Sabem que el consistori és coneixedor d'aquest problema, que sembla que és generalitzat i a causa d'un mal funcionament del sistema de drenatge de les AEG, i que estudia possibles solucions, però mentrestant l'aigua continua estancada amb els consegüents riscos que això suposa per la salut dels animals i de les persones. S'ha de trobar una solució per extreure l'aigua",** ha conclòs la síndica.

### **La manca de lavabos públics és evident a Barcelona**

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha estudiat en profunditat el sistema de lavabos públics que té Barcelona i ha dut a terme una sèrie de recomanacions a l'Ajuntament. **"La ciutadania desconeix que pot utilitzar els lavabos dels equipaments municipals i si n'és conscient, no sap on són perquè no hi ha una senyalització que ho indiqui",** ha expressat Vilà.

La defensora de la ciutadania barcelonina creu que senyalar la ubicació de biblioteques, centres cívics, casals de joves, casals d'avis, museus, mercats, seus de districtes, oficines d'atenció al ciutadà i altres establiments municipals d'atenció al públic **"permetria compensar el greuge que moltes persones consideren que pateixen"**. Aquesta seria una primera actuació que permetria oferir a la població un

missatge d'interès per resoldre el problema existent. **“Paral·lelament caldria estudiar, sense demora, la implantació del model emprat al Districte de Ciutat Vella als altres districtes de la ciutat”**, ha conclòs la síndica. D'aquesta manera, els residents dels diversos barris tindran l'oportunitat de disposar de serveis públics les 24 hores del dia i reduir els índexs de comportaments incívics. Vilà també ha fet incís, en més d'una ocasió, en la instal·lació de lavabos públics a les estacions de metro.

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

Enguany s'ha estudiat la queixa presentada per una plataforma de famílies representants de més de 30 de les 100 escoles bressol que actualment té l'Ajuntament de Barcelona, en què es continuava posant en dubte el nou model de tarifació social i les conseqüències negatives de la seva implantació. La valoració que ha fet l'Ajuntament a l'inici del present curs, 2018-2019, segon any d'implantació del model de tarifació social, és la de **“confirmar la tendència d'increment dels trams de menys renda i també un lleuger increment del tram de major renda. El 63% de la matrícula en surt beneficiat, un 8% queda igual i un 27% paga més”**.

Un dels aspectes del nou model de càlcul de les quotes de les escoles bressol valorat per aquesta Sindicatura és que les famílies que disposen de rendes més baixes no hauran de sol·licitar un informe als Serveis Socials per gaudir d'una mensualitat més baixa. És cert que les famílies que disposaven del 100% de gratuïtat ara estan incloses en el primer tram de la tarifació, que suposa un abonament de 50 € mensuals i que podria considerar-se com un impediment per escolaritzar els seus infants, però segueix contemplant-se l'opció de rebre el suport econòmic dels Serveis Socials si queda justificat. Revisant les quotes mensuals del mostreig de llars d'infants privades de Barcelona durant el curs 2014-2015, s'observa que la mitjana de la mensualitat d'escolarització més alimentació és de 396,26 €. Aquest import està una mica per sobre del màxim de les escoles bressol municipals però si s'actualitzés al curs 2018-2019, probablement la diferència seria molt més elevada.

### **La manca de places en les residències de gent gran, un problema crònic**

Una queixa rebuda l'any 2017 va permetre dimensionar el problema del dèficit de places residencials per a gent gran que pateix la ciutat de Barcelona. En aquell moment va informar-se que **Barcelona estava per sota de la ràtio establerta per la Generalitat de 2,37 places per cada 100 habitants. Concretament es trobava en 1,49 places per 100 habitants, fet que suposava 6.000 places de dèficit a la ciutat comtal**. Per aquest motiu, la Síndica va recomanar a l'Ajuntament promoure, mitjançant el Consorci de

Serveis Socials (CSSB), una planificació d'equipaments residencials per a gent gran que permetés solucionar el greu dèficit crònic que pateix la ciutat.

En resposta a aquesta demanda de la Síndica, el mes de maig de 2018, l'Àrea d'Acció Social de l'Ajuntament va informar que l'Ajuntament, en el marc de les actuals competències, seguiria vetllant per tal que la Generalitat de Catalunya augmentés el nombre de places residencials per a gent gran a Barcelona així com la creació d'espais de negociació als efectes de desenvolupar la Carta Municipal. Així mateix, el mes de juliol de 2018, **l'Àrea de Drets Socials va presentar un informe sobre l'Atenció residencial a persones grans, amb l'objectiu de fer un diagnòstic de la situació de dèficit de places residencials públiques a la ciutat de Barcelona per afrontar l'envelliment actual i futur.**

### **Consultar i participar, tot és començar**

Tres entitats de la ciutat van traslladar a la Síndica la seva inquietud pel resultat del Plenari del Consell Municipal del 10 d'abril de 2018, que va comportar la denegació de la celebració de les consultes ciutadanes. Consideraven que era una denegació indeguda que vulnerava els drets de 41.000 persones, que de manera formal van sol·licitar per escrit la celebració de les consultes seguint l'ordenament aprovat i, a més, invalidava el futur de noves consultes a través de la iniciativa ciutadana.

Després d'analitzar detalladament el debat que va tenir lloc durant la sessió extraordinària del Ple del Consell Municipal de 10 d'abril del 2018, es constata que els raonaments expressats pels diversos grups polítics que van votar en contra eren fonamentalment de caràcter polític i no jurídic. La Síndica va concloure que l'actuació de l'Ajuntament no havia estat prou eficaç per garantir el dret de participació i va estimar la queixa, **recomanant al consistori que es promogués la conservació de les actuacions validades especialment pel que feia a les signatures recollides.**

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

Es va rebre una denúncia en què es comunicava que un local de pública concurrència dedicat al joc, ubicat en una zona molt cèntrica del Districte de l'Eixample, havia habilitat dos espais diferenciats al seu interior on es permetia fumar. L'equip de la Sindicatura de Greuges de Barcelona va comprovar que aquests fets eren certs i que la denúncia estava fonamentada.

**La Direcció de Serveis d'Inspeccions de l'Ajuntament de Barcelona no va respondre al requeriment d'aquesta Sindicatura, malgrat la reiteració de la sol·licitud.** La Llei 18/2009, de salut pública, detalla les funcions de l'Agència de Salut Pública de

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

L'ASPB va afirmar en l'informe que no té competència per intervenir perquè les seves funcions queden restringides a l'àmbit de la seguretat alimentària. No obstant això, l'establiment ofereix als seus clients servei de bar i restauració durant tot l'horari d'obertura. **No és la primera vegada que aquesta Sindicatura ha pogut comprovar que, en matèria de vetllar pel compliment de la Llei 42/2010, a la ciutat de Barcelona no queda clar quina de les dues agències de salut té la funció inspectora i sancionadora.** Per aquest motiu, la Síndica de Barcelona ha recomanat a l'Ajuntament que actuï en aquest establiment, que estableixi un protocol d'actuació davant les infraccions de la Llei de Tabac que es poden donar a la nostra ciutat, especialment en els locals de concurrència pública, i que s'especifiquin les competències de cadascun dels agents implicats.

### **La Síndica adverteix de l'obligació de col·laborar per part de qualsevol òrgan municipal requerit**

Informe rere informe, la Síndica ha posat de manifest la lentitud de resposta municipal, que sovint pot equivaldre a manca de col·laboració. Les normes de funcionament de la Sindicatura de Greuges aprovades per l'Ajuntament fixen en quinze dies el temps de resposta a les peticions d'informació formulades. La mitjana de temps de resposta pels anys 2017 i 2018 ha estat de 98,6 dies.

En el marc d'una queixa ciutadana per contaminació acústica presentada el 3 de maig del 2017, la Síndica va requerir la informació pertinent al Districte de Sant Andreu un dia després, el 4 de maig. La resposta d'aquest organisme municipal ha arribat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona el darrer 19 de novembre de 2018, és a dir, **més d'1 any i 6 mesos després de la sol·licitud d'informació, fins i tot després de tres reclamacions.**

**"Aquest fet significa un incompliment, per part de l'organisme municipal requerit, del deure de col·laborar amb la síndica de greuges en l'exercici de les funcions que tenim encomanades, tal com marca la llei"**, ha manifestat Vilà. Aquest retard en facilitar la informació, que en la pràctica equival a una manca de resposta, comporta també que la síndica de greuges no pot executar la funció encomanada de defensa dels drets de la ciutadania, atribuïda pel Parlament de Catalunya i pel Consell del Plenari Municipal.