

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A US INTENSIU DE L'ESPAI PÚBLIC

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 17 de setembre de 2021 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal davant de la permanència de persones sense llar al carrer Fontanella.

La ciutadana exposa que viu al carrer Fontanella i diu que, en aquest carrer, es troben de forma continuada set persones sense llar que estarien alcoholitzades i que generen baralles, crits i música tot el dia; a més, profereixen insults al veïnat, especialment a les dones.

Explica que no poden obrir les finestres del domicili per les pudors de la brutícia que generen aquestes persones, així com per les molèsties de soroll descrites.

Manifesta que s'ha dirigit a l'Ajuntament en altres ocasions per sol·licitar una intervenció al respecte, sense que s'hagi percebut cap canvi. També manifesta que és probable que sigui l'única veïna que ho sol·liciti perquè la resta d'habitatges del seu edifici són pisos turístics.

Afegeix que la ubicació dels contenidors d'escombraries empitjora la situació, ja que sempre estan plens (tot i que passen sovint els equips de neteja), i aquestes persones els utilitzen per fer-hi les seves necessitats; per aquest motiu, considera que és necessari un canvi d'ubicació d'aquests contenidors.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es considerava convenient dirigir-se al Districte de l'Eixample per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 28 de setembre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 13 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. En l'escrit s'exposa que la GUB (Guàrdia Urbana de Barcelona) i els equips d'educadors i de neteja del consistori tenen constància de la problemàtica

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 1.1, el 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament.

generada per les persones sense sostre al carrer indicat. Les persones que hi pernocten, tot i que estan llargues temporades en aquest espai, no són sempre les mateixes i han canviat al llarg del temps.

El Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) es desplaça regularment a la zona per tractar de vincular les persones sense llar a la xarxa de serveis i recursos d'atenció social a les persones sense llar i per minimitzar els impactes negatius que poden generar a l'entorn.

Per part de GUB s'està fent intervenció i seguiment de la situació. També es fa seguiment i intervenció continuada per part dels serveis de neteja.

Aquesta situació és tractada a la Taula de Sensellarisme del Districte, amb una freqüència bimensual. Participen d'aquest espai SASSEP, GUB, CME (Mossos d'Esquadra), Serveis de Neteja, Parcs i Jardins, Departament d'Obres i Manteniment i tècnica de prevenció. També es fan coordinacions extraordinàries si la situació ho requereix.

L'any 2020 es va donar resposta a tres IRIS presentats sobre aquesta situació. L'any 2021 s'ha donat resposta a cinc IRIS més.

L'informe municipal adjunta també un informe de GUB, en el qual s'exposa, entre altres qüestions ja referides anteriorment, que des del 2019 es té constància de 34 trucades per incidents a la zona. En relació amb aquestes trucades, en 26 ocasions van acudir-hi patrulles de la GUB, amb diferents resultats, en funció de la situació trobada. De les 34 trucades, en 24 ocasions la requeridora havia estat la senyora Sabanés.

Per part de la GUB s'han fet diferents identificacions i informes a serveis socials, així com operatius amb neteja. L'Equip de Policia de Barri va contactar amb la senyora Sabanés per informar-la de les actuacions dutes a terme per la GUB.

CONSIDERACIONS

La promotora de la queixa exposava el seu malestar per la presència habitual, davant del seu domicili, al carrer Fontanella, d'unes persones sense llar que generen molèsties diverses al veïnat. Malgrat les comunicacions realitzades a l'Ajuntament sobre aquests fets, no es percebia cap canvi.

El servei que rep principalment les queixes veïnals és la Guàrdia Urbana (en aquest cas, fins a 34 ocasions), la qual ha actuat i actua a l'espai. Tot i així, la situació generada no passa sols per una intervenció en matèria de seguretat ciutadana, sinó que requereix altres serveis.

L'article 82 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona preveu que, en situacions com la descrita, els agents de l'autoritat han d'informar els serveis municipals corresponents a fi que adoptin les mesures oportunes i, si és procedent, en facin el seguiment.

David Bondia Garcia

En aquesta línia, els informes rebuts posen de manifest que s'han realitzat les comunicacions pertinents, de forma que la situació és coneguda per part del Districte i hi intervenen els serveis socials municipals –a través del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)–, així com els serveis de neteja.

El serveis socials adreçats a l'atenció a persones sense llar compten tant amb equips de detecció encarregats de motivar les persones sense llar perquè acceptin ser ateses en recursos específics, com amb equips de tractament social amb l'objectiu d'establir un pla individualitzat d'inserció. La tasca desenvolupada, tot i els resultats assolits en casos individuals, es troba sovint amb realitats de difícil solució, quan les persones ateses no accepten als recursos que se'ls puguin oferir o quan arriben persones a l'espai amb les quals cal reiniciar el procés. Tot i així, el treball es manté, sempre amb objectius de millora, que sovint passen per processos de treball dilatats en el temps.

A més, el Districte de l'Eixample disposa d'una taula integrada per diferents serveis que operen a l'espai públic, en la qual es fa seguiment d'aquesta i altres situacions, de forma coordinada.

Per tant, el consistori desenvolupa una tasca intensa, amb multiserveis i coordinada, i actua d'acord amb els principis d'una bona administració, actuacions indispensables per tal de minimitzar i limitar les molèsties al veïnat.

En aquest cas, els serveis municipals, a través de les respostes via IRIS a les queixes rebudes i de l'Equip de Policia de Barri de la GUB, han informat les persones promotores de queixes de les tasques realitzades.

Donat el malestar i l'alarma que aquestes situacions creen sovint en el veïnat, és important que, de forma proactiva, el Districte promogui i vehiculi formes de comunicació per tal que aquest estigui informat de les actuacions municipals.

Finalment, cal referir-se a la ubicació dels contenidors, sobre la qual la ciutadana sol·licitava canvis. El Districte exposa, al seu informe, que no veu viables els canvis per diferents limitacions existents a l'espai públic. Tot i així, aquests van ser reubicats amb motiu d'una poda, en un lloc on la GUB considerava adient que fos la nova ubicació. Caldria, doncs, analitzar aquesta possibilitat, i d'altres noves, per tal de minimitzar les molestis al veïnat.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació municipal ha estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia.**

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que es mantingui el seguiment, intervenció i actuació coordinada a l'espai.

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que s'estudiïn nous emplaçaments per als contenidors o formes alternatives de recollida d'escombraries, a l'efecte de minimitzar l'impacte negatiu de la situació pel veïnat.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que sigui més proactiu per tal de mantenir informada la ciutadania, especialment aquells veïns i veïnes que formulen queixes o trucades com la descrita, de la tasca que realitzen els serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, febrer de 2022