

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SALUT PÚBLICA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 12 de juliol de 2021, la senyora Martin va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva preocupació per la situació generada en l'edifici en el que viu.

Exposa que és veïna i presidenta d'una comunitat veïnal del carrer Rasos de Peguera. Explica que, en aquell edifici, al baix segona, hi viu un veí, el qual genera greus problemes de convivència i salubritat en l'edifici. Del seu habitatge surt una forta pudor que s'estén per l'edifici; així mateix, s'hi han generat rates, que ara es troben també als espais comuns de l'edifici. A més, té dos gossos que no es troben en bones condicions higièniques.

Afegeix que el ciutadà també s'ha mostrat agressiu verbalment i físicament amb diferents veïns i veïnes de la comunitat i que, a més, genera sorolls de matinada.

Exposa que té hora el 23 de juliol de 2021 a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Nou Barris per presentar una instància sobre la situació. Afegeix, però, que els serveis socials del barri tenen coneixement del cas des de principis d'any (aproximadament), així com la GUB (Guàrdia Urbana de Barcelona) i el CME (Cos de Mossos d'Esquadra), que han acudit al lloc en diferents ocasions. Així mateix, diu que hi ha dos consellers del Districte que coneixen la situació, i que també s'ha exposat en Audiència Pública.

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 va considerar convenient dirigir-se al Districte de Nou Barris per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 21 de juliol 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 7 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la resposta del Districte de Nou Barris, que consta de dos informes: un de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i l'altre del Departament de Serveis Jurídics, Secretaria.

L'informe de la GUB exposa que es té coneixement de la situació des del gener de 2021. Els mesos de gener i febrer de 2021 es requereix al veí en tres ocasions per molèsties relacionades amb musica elevada i cops. Una de les vegades, la patrulla que s'hi ha desplaçat pot comprovar el soroll de la música, de manera que es realitza una denúncia per molèsties, alhora que els serveis socials n'aixequen acta per serveis socials. En els altres dos requeriments, en una ocasió el veí no obre la porta, però no cessen els sorolls; i, en l'altra, no es pot atendre perquè les patrulles del districte estan tractant serveis urgents.

Al juny de 2021, hi ha un requeriment per sorolls i cops, i no s'atén per manca de patrulles, però sí que es realitza a posteriori un contacte telefònic amb la requeridora, que informa que ha sol·licitat mediació i servei d'escales, i que serveis socials en té coneixement.

Durant el mes de juliol de 2021, s'han efectuat cinc requeriments per molèsties ocasionades per fortes olors, sorolls i llançament de mobiliari a la via pública. D'aquests, tres s'han ates per telèfon, un no s'ha pogut comprovar per patrulles amb serveis urgents. El 8 de juliol es comproven molèsties i es realitza acta per serveis socials a nom de la persona que viu a l'avinguda Rasos de Peguera.

També consten trucades gestionades pels Mossos d'Esquadra.

La Guàrdia Urbana de Nou Barris s'ha coordinat amb els serveis següents:

- La patrulla de la GUB nocturna, el 8 de juliol de 2021, comprova la situació d'insalubritat que presenta el domicili, amb acumulació de brossa i ratolins a l'interior, així com indicis d'una possible malaltia mental. Es comprova que viu amb dos gossos, i que els manca higiene i benestar animal. La situació es posa en coneixement dels serveis socials a través d'una acta i reportatge fotogràfic.
- El referent de l'Equip de la Policia de Barri coneix la situació i es coordina amb el servei d'escales i espai públic.
- Per part dels serveis socials, es coneix el cas i es coordina amb els corresponents equips de salut. En data 27 de juliol de 2021 es va poder realitzar una neteja de xoc al domicili.
- Està previst el seguiment de la situació de desinfecció i desratització de manera coordinada.

David Bondia Garcia

- També s'ha assegurat la coordinació amb l'OPAB (Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona) per realitzar conjuntament la comprovació del benestar animal).
- El veïnat està informat perquè s'ha contactat amb un referent veïnal per informar de les gestions dutes a terme, així com de les previstes, i es manté un contacte directe amb l'Equip de Policia de Barri.

Tots els serveis refereixen que, per norma general, no poden contactar amb l'inquilí perquè no obre la porta del domicili.

L'informe del Departament de Serveis Jurídics, Secretaria exposa que, en la sessió del 14 de febrer de 2022, la Taula d'Acumuladors Compulsius del Districte de Nou Barris va tenir coneixement que el ciutadà havia establert una bona vinculació amb els treballadors socials de Ciutat Meridiana, i havia acceptat la neteja de xoc del seu habitatge per tal de posar fi als problemes de salubritat de l'edifici on viu.

D'altra banda, no consta obert cap expedient d'inspecció arran de denúncies ciutadanes.

Per aquests motius, es decideix treure aquest assumpte de la Taula d'Acumuladors Compulsius.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de set mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Nou Barris l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

La promotora de la queixa va adreçar-se a la Sindicatura de Greuges al juliol de 2021 per exposar el seu malestar per la manca d'actuació municipal davant d'una situació d'insalubritat i convivència que havia posat en coneixement del consistori a través de diferents mecanismes (audiència pública, instància i per mitjà de dos consellers). La ciutadana tenia constància que els serveis socials, així com la GUB i el CME tenien informació de l'existència del cas.

De l'informe del Districte de Nou Barris, s'observa que, efectivament, es tenia coneixement del cas. Per la informació aportada, cal destacar l'actuació de la GUB i dels serveis socials municipals, els quals van actuar de forma coordinada i segons les competències respectives. A més, per part de la GUB també es constata com es vetlla per mantenir informat el veïnat.

L'actuació municipal davant d'aquestes situacions no és senzilla, donat que està molt condicionada per dues circumstàncies. Per una banda, la voluntat de col·laboració de la persona que està patint el problema i generant molèsties al seu veïnat. De l'altra, al fet que els problemes d'insalubritat es produeixen a l'espai de la seva llar, en el qual tampoc es pot intervenir, en primera instància, sense el seu consentiment. A aquests condicionants, s'hi afegeix el fet que el treball resultant sols pot resultar amb èxit si treballen de forma coordinada diferents serveis municipals.

Per resoldre aquesta problemàtica, i tenint en compte l'article 103.3.f de la Carta Municipal de Barcelona, que estableix la competència municipal, pel que fa a la salut pública, en el control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana, la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat va elaborar el **Protocol municipal per actuar en situacions d'acumuladors patològics**, aprovat el 2019. Aquest va ser un pas positiu ja que havia de comportar una millora substancial pel que fa a l'establiment de criteris i circuits, i havia de permetre un funcionament àgil i coordinat dels diferents serveis implicats.

Segons aquest protocol, en cada Districte hi ha un equip gestor dels casos d'acumulacions patològiques, que integra tots els serveis implicats i que ha de coordinar i implementar les actuacions necessàries.

L'informe municipal, però, no exposa quina va ser la tasca realitzada per aquest equip gestor abans del febrer de 2022, quan es decideix treure aquest assumpte de la Taula d'Acumuladors compulsius. Es pot presumir, però, que, si la ciutadana va haver d'efectuar totes les gestions que relata, és perquè el problema persistia i no tenia la informació necessària en aquell moment. En aquest sentit, des de la Sindicatura es vol insistir que, quan un cas arriba a les taules en què es treballen les situacions d'acumulacions o problemes d'insalubritat, es mantinguin informades les persones afectades des del primer moment, atenent el fort impacte que aquestes situacions poden generar.

També es vol destacar que el fet de treure el cas de la Taula d'Acumuladors podria ser una actuació precipitada, atès que el ciutadà ha acceptat la neteja, però aquesta encara no s'ha dut a terme, motiu pel qual segueix sent necessari mantenir un seguiment. A més, aquesta decisió no correspon al que preveu el protocol, el qual assenyala que cal mantenir un seguiment posterior durant un temps.

Per tant, de la informació aportada pel Districte de Nou Barris, no es pot constatar l'aplicació del protocol en tots els aspectes.

Finalment, cal remarcar que l'informe municipal no aporta cap referència a la resposta a la instància que la promotora de la queixa va dir que presentaria. En aquest punt, cal recordar al Districte de Nou Barris que l'Administració ha de respondre a tots els

David Bondia Garcia

escrits que la ciutadania presenta, d'acord amb l'obligació de resoldre establerta a l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Tot i la tasca desenvolupada per la GUB en el sentit de mantenir informat el veïnat, la qual cosa respon a una actuació propera i que la Sindicatura celebra, aquestes actuacions no poden substituir una resposta escrita, sinó que, en tot cas, la poden complementar i millorar.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, la Sindicatura de Greuges de Barcelona 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 del Districte de Nou Barris ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'aplicació del Protocol d'acumuladors patològics.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recordar al Districte de Nou Barris** que ha de col·laborar amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tal com estableix el Reglament de la institució, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.
- **Recordar al Districte de Nou Barris** que ha d'aplicar els circuits i processos establerts al Protocol d'acumuladors patològics en totes les situacions, i que, per tant, cal mantenir un seguiment de la situació sobre la qual versa aquesta resolució.
- **Recordar al Districte de Nou Barris** que s'ha de donar resposta a totes les instàncies presentades per la ciutadania.
- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que mantingui informat el veïnat afectat de l'actuació municipal en els termes que consideri oportuns, tant en la situació descrita com en d'altres de similars.
- **Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat** que persisteixi en la difusió, formació i avaluació de la implementació del Protocol d'acumuladors patològics.

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, març de 2022