

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA PER DIFERENTS CIUTADANS I CIUTADANES RELATIVA A SALUT PÚBLICA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 7 d'abril 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 les pudors i problemes de convivència que havia hi havia al seu habitatge.

Anteriorment, aquesta ciutadana havia presentat una queixa per la mateixa situació sobre la qual es va dictar una resolució en el seu moment, en la qual, fonamentalment, es recomanava que es respongués als escrits que la ciutadania fes arribar.

En data 18 de març de 2020, l'intendent en cap de la Guàrdia Urbana de Gràcia va enviar un correu electrònic a la ciutadana, en resposta a una comunicació, en el qual se li comunicava que la Policia de Barri s'havia personat al lloc d'on procedien les molèsties, i s'havia comprovat que hi vivia una família amb necessitats específiques, competència de Serveis Socials. També s'hi esmentava una possible situació de mediació veïnal. Per aquest motiu, d'una banda s'orientava la ciutadana a posar-se en contacte amb l'administrador de la finca (per tal que contactés amb el propietari de l'habitatge d'on provenien les males olors i que es pogués fer responsable de la neteja) i de l'altra, se l'informava que s'havia comunicat la situació als Serveis Tècnics del Districte de Gràcia per activar una mediació entre les persones afectades, s'havia comunicat l'afer al Centre de Serveis Socials (CSS) Vallcarca i Penitents i també al departament de veterinària de l'Ajuntament per valorar la situació dels animals.

Tanmateix, la ciutadana exposava que, tot i aquesta comunicació, seguien esperant alguna actuació municipal. Es mantenien les pudors, ja que hi havia quatre gossos vivint en aquell domicili (que deixaven l'escala molt bruta), se sentien crits, baralles i la televisió a un volum molt alt. Afegia que ho patia tot el dia ja que treballa a casa.

L'any 2021 la promotora de la queixa es va dirigir novament a la Sindicatura perquè les molèsties, a les quals ja feia referència l'any 2017, persistien, sense que tingués constància de cap actuació municipal al respecte, tot i la informació que li havia estat facilitada per la Guàrdia Urbana de Gràcia.

Al llarg de l'any 2021 es van rebre queixes d'altres persones veïnes de la finca, que exposaven la mateixa queixa a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, i que s'han tramitat com a expedients acumulats.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Gràcia**, a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** i a l'**Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 19 d'abril de 2021, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Així mateix, en data 18 de maig de 2022 es va realitzar una reunió amb la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat per tal de conèixer el desplegament i seguiment del Protocol d'acumuladors de ciutat.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe de la Direcció de Serveis de Drets dels Animals

En data **30 d'abril de 2021** es va rebre un informe d'aquesta direcció, que exposa el següent:

En data 4 de març de 2020 van rebre a l'OPAB (Oficina de Protecció dels Animals) una comunicació de la Policia de Proximitat de Gràcia informant del problema de convivència a una finca del Passeig Vall d'Hebron, on conviuen cinc persones adultes i quatre gossos en un pis de 50 m². Així mateix, es comunicava que donaven trasllat als serveis socials de la situació.

En el moment de redactar l'informe per a la Sindicatura, no havien rebut més informació per part dels serveis socials, que no havien activat en aquell moment el Protocol de Coordinació amb l'Oficina de Protecció dels Animals.

En rebre la petició d'informació de la Sindicatura, van demanar a la Policia de Proximitat de Gràcia que informés sobre l'evolució del cas i que, si procedia, activés el Protocol de Coordinació establert.

2. Informe del Districte de Gràcia

2.1. En data **9 de desembre de 2021** es va rebre l'informe del **Districte**, en el qual **s'exposa el següent:**

Havien efectuat diferents actuacions sobre el cas que es gestionaven des de la Direcció de Serveis a les Persones.

En data 10 de novembre de 2021 es va mantenir una reunió per tractar aquesta situació, a la qual van assistir, per part de l'Ajuntament diversos representants

municipals. Per part del veïnat, van assistir-hi 11 veïns i l'administrador de la finca. En aquesta reunió es va acordar que la comunicació entre el veïnat i el Districte es faria entre l'administrador i el president de la comunitat de propietaris (per part dels veïns i veïnes afectats) i la tècnica de prevenció (per part de l'Ajuntament de Barcelona).

En data 12 de novembre de 2021 una empresa de neteja va realitzar una visita al domicili per fer un pressupost de neteja, que es s'hauria de facilitar als serveis socials, per gestionar la neteja.

2.2. El Districte de Gràcia va adjuntar un altre informe, realitzat per la tècnica de prevenció, en el qual s'exposava que el Districte va prendre coneixement de la problemàtica al juny de 2017 quan una veïna va presentar una queixa afirmant que feia tres anys que patien males olors procedents d'aquell domicili, i que resultaven insuportables a l'estiu.

Els serveis tècnics van realitzar diversos intents de visites al domicili, però no van poder accedir-hi mai; només van aconseguir parlar amb els inquilins en una ocasió. Considerant que no es van poder comprovar les molèsties de males olors provinents del pis, es va arxivar l'expedient.

El juliol de 2018, la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) va rebre una trucada del veïnat queixant-se de les molèsties i una patrulla va accedir a l'habitatge, però no va apreciar cap anomalia.

Al febrer de 2020 es van rebre diferents queixes de pudors i sorolls provinents de l'habitatge. La GUB va visitar el domicili, va comprovar les molèsties i va fer una derivació als serveis socials i a l'OPAB.

A l'abril de 2021 es van reactivar les queixes i es va demanar una mediació, que no es va poder portar a terme per la negativa dels titulars de l'habitatge. La GUB va tornar a anar al domicili, no se li va permetre l'accés i va tornar a demanar l'actuació de l'OPAB i el CSS. Alhora es va recordar als denunciants que, com a comunitat de propietaris, podien exercir les accions que consideressin oportunes contra els propietaris de l'habitatge i per garantir les bones condicions dels elements comuns.

Serveis socials va proposar una neteja de xoc i desinsectació. La proposta es va acceptar i es van iniciar les gestions pertinents.

L'11 d'octubre de 2021 es va realitzar una inspecció conjunta amb l'UREP (Unitat de Reforç d'Emergències i Proximitat de la GUB) i l'OPAB, als quals es va permetre accedir al domicili. Es van verificar les condicions d'insalubritat. Es va proposar la retirada dels animals i la propietària es va negar. Des de l'OPAB es va considerar que calia intervenir els gossos i es va preveure fer-ho durant la neteja de xoc.

Posteriorment, el CSS va informar que tres dels animals havien estat traslladats per la família i que a l'animal que restava li estaven buscant allotjament. La família mantenia el relat que, a curt termini, canviarien de domicili. El CSS va sol·licitar la desinsectació.

L'administrador de finques va confirmar la desinsectació i va demanar una reunió amb el CSS. Es va decidir no fer-la, atès que ja estava prevista la reunió entre veïns i gerència el 10 de novembre de 2021.

La comunitat de propietaris ha fet la desinsectació dels espais comuns.

3. Informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

En data **5 d'abril de 2022** es va rebre informe de l'**IMSS**, en què s'exposa el següent:

La GUB va informar-los sobre els problemes amb el veïnat en relació als gossos a un pis del Passeig Vall d'Hebron.

Anteriorment, s'havia mantingut contacte amb l'Àrea Bàsica de Salut (ABS) de Vallcarca per aconseguir programar una visita al domicili ja que, des de l'ambulatori, s'havia detectat una possible situació de vulnerabilitat d'una de les persones del domicili, però no es va poder realitzar a conseqüència del confinament.

En data 26 d'abril de 2021 es va programar una nova visita al domicili per tal de fer arribar a la família les molèsties generades a la comunitat de veïns, que havien estat comunicades per la GUB i per la tècnica de prevenció del Districte. La visita no es va poder realitzar perquè en aquell moment una de les persones del domicili sortia a passejar els gossos i va proposar anar a parlar amb la mare, que treballava a prop del domicili.

Durant la conversa es va tenir coneixement que al domicili hi convivia una parella i dos fills. L'àvia (propietària del pis) havia mort. També hi havia quatre gossos i dos gats. Es va donar trasllat de les queixes veïnals per males olors. Van admetre una mica d'olor, però consideraven que les queixes eren una exageració. El pis estava en molt males condicions però no tenien previst arreglar-lo perquè tenien la intenció de deixar-lo com a màxim en un any. Tenien xinxes però desconeixien un procediment efectiu per eliminar-les.

En data 27 de maig de 2021 es va fer una visita al domicili en presència del nucli familiar i es va constatar l'estat de deixadesa de l'immoble. Després de la visita, el CSS va valorar la situació i va decidir intervenir des de la Unitat de Tractament per facilitar suport i acompanyament a la família en relació a les dificultats de gestió de l'habitatge i als problemes de convivència veïnals.

El juny de 2021 es va convocar una entrevista al CSS amb el nou referent, però no es van presentar.

El juliol de 2021 es va convocar nova entrevista, en la qual es va fer referència a les dificultats per a la neteja i es va reconèixer que calia neteja en profunditat i manteniment posterior. Es va informar del procediment del Servei Centralitzat d'Actuacions a Domicili (SCAD) i van acceptar intervenció, tot i que es va expressar preocupació pels animals si havien de marxar de casa mentre es netejava, fet pel qual se'ls va orientar a una fundació. Es va acordar que aportarien documentació econòmica per valorar l'actuació al domicili, però aquesta no va arribar. Finalment es va decidir fer actuació al domicili (desinsectació i neteja de xoc) sense valoració econòmica per evitar l'agreujament dels problemes amb el veïnat i per dotar d'un espai més digne a la família.

El 18 d'octubre de 2021 es van coordinar l'OPAB (Oficina de Protecció dels Animals) i la GUB per fer una visita al domicili conjunta. Només hi havia una gossa i es va valorar la seva acollida per manca de condicions de l'habitatge, però es van negar.

En data 11 de novembre de 2021 es va realitzar una visita de l'SCAD. No es va considerar necessària la neteja de xoc, però sí la desinsectació, que es va realitzar els dies 18 de novembre i 3 de desembre de 2021.

El 16 de gener de 2022 es va fer seguiment telefònic amb la promotora de la queixa, que va confirmar les actuacions al domicili i referia tranquil·litat en relació al conflicte veïnal. Parlava d'un canvi de domicili a curt termini.

El 24 de gener de 2022 s'havia previst una entrevista al CSS però no es van presentar.

El 28 de febrer de 2022, la tècnica de prevenció del districte va informar de queixes veïnals per sorolls i males olors, relacionades amb els gossos.

Es va programar una visita conjunta amb CAP Vallcarca al domicili en data 24 de març de 2022, però es va haver d'anul·lar per una urgència i es van proposar noves dates per reprogramar-la.

Des del CSS es continuava intervenint amb la família, ja que es considerava una situació complexa en la qual calia valorar altres indicadors per determinar posteriors intervencions.

CONSIDERACIONS

El Districte de Gràcia va trigar més de set mesos en facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Cal destacar que l'IMSS ha trigat quasi 24 mesos a facilitar la informació. Aquests terminis superen 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, **incompleixen 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 Gràcia i especialment a l'IMSS 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.**

1. La persistència de la situació

Les persones promotores de la queixa van adreçar-se a la Sindicatura de Greuges al llarg de l'any 2021 per exposar el seu malestar per la manca d'actuació municipal davant d'una situació que havien posat en coneixement del consistori prèviament. Es tractava de molèsties importants generades per pudors provinents d'un domicili amb greus deficiències de neteja i presència de diferents animals.

També s'havien dirigit amb anterioritat a aquesta institució supervisora l'any 2018.

En total, es pot constatar que la situació a la qual fan referència és coneguda pel consistori des de 2017, tot i que en la primera queixa s'exposa que ja feia tres anys que s'havia iniciat. Per tant, estem parlant d'una situació que s'està donant des de fa anys, amb el conseqüent desgast per part de les persones afectades.

Aquest període resulta excessiu malgrat les dificultats en la intervenció –a les quals ens referirem més endavant–, atenent al fet que les administracions han de donar a la ciutadania una resposta àgil i eficaç.

En aquest sentit, l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han de respectar en la seva actuació els principis de servei efectiu als ciutadans, agilitat en les activitats materials de gestió, i eficàcia en el compliment dels objectius fixats, entre d'altres. Es refereix en aquests termes també, l'article 5.2 la Carta de Ciutadania –Carta de drets i deures de Barcelona–.

2. L'actuació i coordinació institucional

Es constata que, en un període de cinc anys, s'han realitzat nombroses actuacions per part de l'Ajuntament, amb intervencions des de diferents serveis com són el Districte de Gràcia (i dins d'aquest, Llicències i Inspecció i Serveis a les Persones i al Territori), la GUB, l'IMSS i també l'OPAB.

També s'observa que s'incorpora l'àmbit sanitari i com tots els serveis es coordinen d'una o altra forma. Cal recordar que la coordinació entre les administracions públiques ve determinada per l'article 103 de la Constitució, i també està recollida a l'article 3.1.k de la Llei 40/2015. A més, en situacions com la que ens ocupa, aquesta coordinació resulta imprescindible per assolir els objectius.

Les actuacions realitzades han perseguit conèixer la situació de l'habitatge del qual provenen les molèsties des de diferents perspectives o mirades (la social, la de protecció dels animals, la de salut, la de prevenció i seguretat, etc.) i que fan que s'activin i promoguin diferents intervencions.

No obstant, s'observen algunes intervencions que resulten de difícil comprensió. Ens volem referir específicament a les següents:

- D'una banda, el fet que l'OPAB en el seu moment restés a l'espera d'activació del protocol per part de serveis socials. Es desconeixen els motius pels quals el protocol sols pot ser activar per part dels serveis socials, però s'observen elements suficients com per permetre l'inici de l'actuació amb la informació disponible.

En aquesta línia, per tant, **caldrà revisar l'aplicació del protocol o el seu disseny per garantir la seva activació quan es disposi dels indicadors necessaris.**

- De l'altra, l'arxiu de l'expedient AUT per part dels serveis tècnics per no haver pogut comprovar les molèsties resulta poc demostratiu, ateses les queixes i els elements de què es disposava.

Per tant, caldria valorar que en situacions com la descrita, només s'arxivés un expedient d'aquestes característiques quan s'hagi pogut determinar que el problema no existeix, o si s'ha pogut solucionar.

- Finalment, resulta incomprensible que no es realitzés la neteja de xoc per part dels serveis socials, quan s'havia detectat la necessitat i s'havia acceptat per part de la família. Si bé l'SCAD va valorar no fer-la, caldria haver contrastat els motius i, en cas que fossin justificats, aportar-los a l'informe presentat a la Sindicatura.

3. Les dificultats i les competències

Els informes municipals expressen en diferents punts les dificultats de treballar en situacions com l'exposada, així com la necessitat de treballar amb un horitzó llarg per assolir resultats.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona som conscients de les dificultats d'intervenció que comporten les actuacions en aquestes situacions, tant pel fet que impliquen, necessàriament, l'actuació i la coordinació –complexa– de diferents serveis, com per la manca de col·laboració de la família en molts casos. Però també per les conseqüències sanitàries que poden comportar, tant per a les persones que viuen en condicions d'insalubritat com les afectacions al veïnat més proper.

Aquestes afectacions poden tenir una incidència important en la salut de les persones, que poden veure molt afectada la seva qualitat i condicions de vida per situacions com les que han estat objecte d'aquesta queixa.

L'article 103.3.f de la Carta Municipal de Barcelona estableix la competència municipal, en relació a la salut pública, en el control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana. I l'article XVI.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, diu que la ciutadania té dret a un habitatge digne, segur i salubre.

Lamentablement, l'actuació exposada, tot i que està orientada en allò que preveu la normativa, no aconsegueix resultats prou evidents, malgrat que s'hagi realitzat l'actuació de diferents serveis, de forma coordinada i s'hagi disposat d'un període d'actuació molt llarg.

4. La interlocució amb el veïnat

És necessari destacar la importància, en situacions com la descrita, que té la **comunicació i la informació amb les persones** que d'una manera o altra en puguin resultar afectades, d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania i proximitat, que s'estableixen en l'article 3.1 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic.

En aquest sentit, se celebra que s'organitzés una reunió amb el veïnat i múltiples interlocutors del consistori per part del Districte de Gràcia, així com que s'establís el circuit d'intercomunicació a seguir, tot i que s'hagi fet amb posterioritat a que la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'interessés per la situació.

No obstant, **es vol subratllar la importància que el Districte de Gràcia segueixi vetllant per mantenir aquesta interlocució, mentre pugui persistir la situació**, per tal de mantenir informat el veïnat, així com per recollir les seves queixes i suggeriments, i també com a forma d'actualització permanent.

5. L'aplicació del protocol

L'any 2019 la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat va elaborar un Protocol d'acumuladors patològics, que establia com havia d'actuar l'Ajuntament en aquelles situacions.

En la situació plantejada, la Sindicatura no disposa d'elements per determinar si és un cas en el qual es podria aplicar o no el protocol. No obstant, ateses les afectacions en matèria de salubritat i salut, així com les dificultats en l'abordatge i l'exigència de treball coordinat de diferents àmbits municipals, sens dubte s'estableix la necessitat d'un marc comú d'actuació.

Per tant, **es suggereix a la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat que valori la incorporació en el protocol d'altres situacions que puguin afectar la salubritat dels espais i salut de les persones.**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de municipal no ha estat eficaç.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar al Districte de Gràcia i a l'IMSS** que intensifiquin, prioritzin i coordinin de forma ben estreta l'actuació davant la persistència de la situació per tal d'oferir-ne una resolució eficaç.
- **Recordar al Districte de Gràcia** que ha de vetllar per mantenir informat el veïnat afectat de l'actuació municipal, en els termes que es consideri oportuns.
- **Recomanar al Districte de Gràcia** que, en situacions com la descrita, es procedeixi a l'arxiu d'un expedient AUT només quan s'hagi pogut determinar que el problema no existeix o quan aquest s'hagi pogut resoldre.
- **Recomanar a l'OPAB** que es revisi l'aplicació del protocol o el seu disseny, per garantir la seva activació quan es presentin els indicadors necessaris.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisi la conveniència d'una neteja de xoc.

- **Suggerir a la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat** que valori la incorporació en el Protocol d'acumuladors patològics d'altres situacions que puguin afectar la salubritat dels espais i salut de les persones.

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