

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de març de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 19 de març, entre les 21.00 i les 21.30 hores, el seu espòs va trucar al 112 per denunciar molèsties ocasionades per la celebració d'una festa en una finca del carrer d'Aragó.
- Entre les 22.00 i les 23.00 hores, va rebre una trucada del servei del 112, per anunciar-li que hi havia un canvi de criteri en l'actuació de la Guàrdia Urbana (GUB), i que no acudien per aquell tipus de molèsties. L'instaven a presentar una denúncia a través del web.
- Va insistir que la tramitació telemàtica d'una denúncia no resoldria el problema que estava patint, i que, a través del web del consistori, quedava clar que les denúncies per soroll s'havien de fer trucant a la GUB.

##### 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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 25 de març de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 13 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

El dia 19 de març, a les 21.41 hores, es va rebre la trucada al servei 112, a través de la qual es queixava del soroll ocasionat per uns veïns que celebraven una festa. En aquell moment no hi havia patrulles disponibles i el requeriment va quedar en espera.

Més tard, des del 112 van contactar amb la persona denunciant, per informar-la del retard en la prestació del servei i interessar-se per l'evolució de les molèsties.

En tractar-se d'una situació habitual, segons la persona que denunciava les molèsties, se li va aconsellar que presentés una queixa-denúncia a l'Ajuntament a través del portal web, o presencialment a la seu del Districte, ja que des d'allà es faria un seguiment de la situació per donar una solució a llarg termini. També el van informar que si feia la instància conjuntament amb més persones afectades tindria més força.

Davant la insistència del denunciant que hi acudís una patrulla, el van informar que l'assignació de serveis es feia segons el tipus d'incident, amb prioritat per als més greus, i que no es podia garantir que, finalment, es pogués fer el servei. Per aquest motiu, se li va demanar que, si continuaven les molèsties, tornés a contactar a través del 112.

Els criteris d'atenció a les demandes de la ciutadania no han canviat. S'intenta donar resposta a tots els requeriments, prioritzant-los per criteris d'emergència i afectació a la seguretat.

Reconeixien que l'agent que va atendre la trucada no va donar una informació del tot exacta a l'interessat i que no es va explicar amb prou claredat. Per aquest motiu, se li va indicar que havia de donar la informació de manera clara, d'acord amb el que marquen els protocols de la GUB.

Segons els protocols, quan la GUB no pot anar a un incident no urgent per manca de patrulles disponibles i es tracta d'un incident recurrent, s'ha de traspasar la incidència a la Policia de Barri de la GUB per tal que faci un seguiment més acurat de l'evolució d'aquest incident, i es doni la solució més adient.

De vegades, les molèsties no es poden atendre en el mateix moment, però una resposta posterior per part del cos de la GUB pot donar una solució més duradora que la intervenció d'una dotació policial en el moment del requeriment.

Finalment, convidaven la persona denunciant a trucar al servei del 112 quan ho estimés oportú, i s'intentaria donar una resposta en la mesura de les possibilitats d'aquell moment.

## CONSIDERACIONS

Amb una certa freqüència, la ciutadania demana la intervenció de la Sindicatura de Greuges perquè considera que la GUB no ha atès les seves demandes d'intervenció, sobretot en episodis de molèsties per soroll que es produeixen en horari nocturn.

Les raons que ofereix la GUB acostumen a relacionar-se amb l'atenció prioritària a altres peticions de servei i, de manera implícita, a la insuficiència de recursos. Aquesta dificultat operativa municipal s'entén, ja que, malauradament, els recursos policials no són il·limitats.

Ara bé, tot i això, **a la GUB li correspon garantir el compliment de les ordenances municipals, entre les quals les que emparen el dret al descans dels veïns.** Aquest mandat li ve atribuït a la GUB a l'article 11.d) de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, i a l'article 134 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la carta municipal de Barcelona.

Per tant, **davant la impossibilitat d'atendre de manera immediata la demanda de presència policial** i pel fet que les molèsties es localitzin en un habitatge en concret i, per tant, amb la possibilitat de facilitar la identificació de la persona responsable que les ocasiona, **la Sindicatura de Greuges considera oportuna la derivació de l'actuació a l'Equip de Policia de Barri (EPB).** Aquests agents fan un seguiment de les incidències comunicades que no s'han pogut atendre per manca de recursos policials. La Policia de Barri s'encarrega de fer una anàlisi de la situació i impulsar mesures d'actuació per resoldre el problema.

De fet, el protocol estableix que, quan no es pot atendre presencialment una demanda policial, la trucada es transfereix a un segon nivell d'atenció, en què es valora la situació i, si les molèsties són habituals, com era el cas objecte de queixa, es trasllada la informació a l'Equip de Policia de Barri.

En canvi, **l'operador que va atendre la trucada va donar unes indicacions errònies a la persona denunciant.** L'orientava a presentar una instància a l'Ajuntament per denunciar les molèsties. Resulta evident que aquesta indicació no és la idònia per resoldre una situació que requereix immediatesa. I tampoc es correspon amb el protocol d'actuació previst per atendre aquestes situacions.

## DECISIÓ

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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Àrea de Prevenció i Seguretat no va ser l'adequada, pel que fa a l'atenció de la petició de l'interessat i les indicacions que es van donar per gestionar el problema denunciat. Tot i això, finalment es va transferir la situació a l'Equip de Policia de Barri.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que s'asseguri que els agents que atenen les trucades del servei del 112 apliquen correctament els protocols previstos per als casos en què no es pot atendre una demanda policial de manera immediata.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que l'Equip de Policia de Barri faci un seguiment de la situació denunciada per la persona interessada, i informi de les intervencions que s'hagin previst per resoldre-la.

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.