

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (SALUT PÚBLICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 de juny de 2022, una comunitat de propietaris del carrer dels Consorts Sans Bernet va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal davant la situació generada per un veí d'aquella finca.

Hi exposaven el següent:

- Havien sol·licitat, a través de dues instàncies (de dates 31/01/2022 i 13/04/2022), la intervenció municipal per la situació que es dona amb el veí sense que s'hagués produït cap actuació municipal.
- Expliquen que el ciutadà viu sol en un pis propietat dels seus pares, tot i que pateix una patologia que li impossibilita viure sol amb plenes garanties.
- Relaten que han tingut lloc diversos episodis en els quals ha posat en risc la seva vida i la del veïnat de la comunitat de propietaris, així com de tercers. També expliquen que diverses vegades hi han intervingut els bombers, alertats pel veïnat, perquè ha deixat el foc encès i ha provocat un conat d'incendi.
- Manifesten que, en diverses ocasions, el ciutadà ha trencat la convivència cridant o fent sorolls nocturns que impossibiliten el descans veïnal, i que ha amenaçat el veïnat que deixaria el gas encès i faria volar l'edifici.
- També hi han intervingut diverses vegades els Mossos d'Esquadra i la Guardia Urbana i, en la darrera ocasió, el mes de maig del 2022, se'l van emportar a un centre hospitalari. Tot i així, han constatat que, davant l'actuació dels cossos de seguretat, el ciutadà canvia d'actitud i actua amb normalitat i que, un cop retirats els agents, es reprenen les amenaces de fer volar l'edifici.
- Hi ha hagut episodis en els quals el ciutadà ha anat despullat pel carrer i per l'escala, amb un ganivet a la mà, i s'ha enfilat a la finestra de casa seva i ha amenaçat de tirar-se, a més d'amenaçar altres veïns.
- El pis del ciutadà es troba en estat d'insalubritat, ple de brutícia, i ha provocat una plaga de paneroles en altres habitatges de la mateixa comunitat.

- En diverses ocasions s'han viscut incidents entre persones que el ciutadà porta a casa seva i veïns de l'edifici.
- Per tot el que es relata, és necessari que s'actuï de forma imminent per evitar un desenllaç tràgic o violent, i cal vetllar per la vida d'aquesta persona i del seu veïnat i tercers.
- S'ha posat la situació del ciutadà en coneixement de la Fiscalia.

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 al **Districte d'Horta-Guinardó i a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 1 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe del Districte d'Horta-Guinardó

El dia 5 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació del Districte d'Horta-Guinardó, en la qual s'exposa el següent:

- Segons consta en el registre informàtic municipal, el dia 31 de gener de 2022 va tenir entrada la instància al Departament de Serveis de Llicències i Espai Públic del Districte d'Horta-Guinardó.
- La Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic del Districte d'Horta-Guinardó va acceptar aquella instància en data 2 de febrer de 2022. Després d'analitzar-la, per raó de competència i a sol·licitud de la Comunitat de Propietaris dels Consorts Sans Bernet, es va considerar que se n'havia de donar trasllat a l'IMSS.
- El dia 3 de febrer de 2022 es va formalitzar el reenviament de la instància, segons el registre electrònic, des del Districte d'Horta-Guinardó a l'Institut Municipal de Serveis Socials.

2. Informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials

El dia 14 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS, en la qual s'exposa el següent:

- El CSS Horta va tenir coneixement de la situació del ciutadà el febrer del 2022, quan la comunitat de propietaris de l'immoble va presentar una queixa a l'Ajuntament.
- L'IMSS va contactar amb els serveis mèdics on es va atendre el ciutadà i va establir una coordinació amb ells.
- Es va programar una visita per a l'administració de finques amb l'advocat del CSS, que el va informar del següent:
- Límits de l'actuació dels serveis socials davant determinats problemes de salut.
- Orientació sobre què fer si el ciutadà es descompensa.
- Informació de possibles accions segons el que estableix la Llei de propietat horitzontal.
- Orientació a serveis tècnics de districte per una situació d'insalubritat i paneroles.
- Es va considerar que la valoració de la situació personal del ciutadà havia de venir des del centre de salut, en espera d'una intervenció conjunta.
- En relació amb la preocupació per l'estat de l'habitatge, van orientar la comunitat sobre què pot fer.
- Es va proposar incloure la situació a la taula de seguiment de districte en relació amb persones en situació d'acumulació o altres problemes de plagues, etcètera.
- El 22 de maig de 2022 va arribar una comunicació d'actuació de la Guardia Urbana de Barcelona (GUB) d'un fet del mes d'abril. La GUB va ser requerida a la via pública perquè el ciutadà discutia amb una altra persona. El comunicat recollia que el ciutadà manifestava canvis d'humor i informava que estava en seguiment mèdic.
- Des del CSS es va tornar a informar els serveis de salut i es va demanar programar una visita conjunta al domicili. Des d'aquell servei es va valorar la possibilitat d'ingrés.

- El 5 de maig de 2022 es va rebre un nou comunicat de la GUB. A requeriment d'una veïna, la GUB es va presentar al domicili del ciutadà perquè estava llençant escombraries pel pati de llums. El mateix dia va ser ingressat.
- La visita conjunta a domicili prevista i que havien de fer conjuntament el CSS i els serveis de salut no es va poder portar a terme per l'ingrés del ciutadà. Va quedar pendent programar-la quan li donessin l'alta.
- L'alta es preveia per a l'11 de novembre i ja tenia hora programada amb la seva doctora per al 17 de novembre.
- Es manté la coordinació amb els serveis de salut i amb el Districte.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'IMSS ha trigat més de quatre 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 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda 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.**

2. Sobre l'actuació i la coordinació institucional

Els promotors de la queixa van adreçar-se a la Sindicatura de Greuges el juny del 2022 per exposar el seu malestar per la manca d'actuació municipal davant d'una situació que havien posat en coneixement del consistori a través de dues instàncies presentades el gener i l'abril del 2022.

A partir de la informació continguda en els escrits municipals, es constaten diversos fets als quals ens referim tot seguit.

D'una banda, el consistori disposava d'informació sobre l'existència de la situació a partir de la primera instància presentada per la comunitat de veïns, moment en el qual van començar les primeres actuacions. Aquestes van tenir lloc de forma exclusiva a través de la intervenció del Centre de Serveis Socials (CSS) Horta.

De l'altra, no es fa referència en cap moment a la segona instància presentada, del qual es desprèn que va tenir lloc alguna anomalia en el circuit, de forma que no va ser processada i tractada convenientment per cap dels serveis que hi haurien d'estar implicats.

Entre les informacions aportades pels promotors de la queixa s'hi observa que en la descripció de la situació es fa referència a l'estat d'insalubritat de l'habitatge (amb brutícia i plaga de paneroles), motiu pel qual des d'aquesta Sindicatura entenem que el cas és abordable en aplicació del **Protocol municipal per actuar en situacions d'acumuladors patològics, de l'any 2019** (al qual també ens referirem més endavant).

Aquest protocol estableix com pot arribar a l'Ajuntament la informació sobre aquestes situacions. El canal d'entrada és múltiple i es preveu que es pugui fer a través de cossos de seguretat, SPEIS, serveis tècnics, serveis socials o a través de l'IRIS o d'instàncies; és a dir, qualsevol d'aquestes vies seria vàlida perquè la informació es posés a l'abast de l'Administració local, des d'on s'ha de comunicar a l'equip gestor del districte.

Per tant, **la valoració que es va fer quan va arribar la primera instància a la Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic del Districte d'Horta-Guinardó, per la qual es va donar trasllat al CSS, no s'ajustava al que preveu el Protocol.** Segons el circuit predefinit, corresponia traslladar aquesta informació a l'equip gestor del Districte d'Horta-Guinardó a fi de seguir la resta de passos.

A més del que defineix el circuit del Protocol, la coordinació entre les administracions públiques és un dels principis que han de regir l'actuació d'aquestes administracions, tal com s'estableix en l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic.

D'acord amb aquest principi, així com amb el fet que l'Ajuntament de Barcelona és un ens per si mateix (independentment de les formes d'organització que —per la seva complexitat i dimensió— hagi d'adoptar), cal destacar que quan un ciutadà o ciutadana es dirigeix a un servei municipal per una situació que pot afectar la salut, s'està dirigint a l'Ajuntament de Barcelona en sentit ampli i, per tant, cal esgotar les vies establertes de coordinació entre serveis.

Quant a la intervenció del CSS, aquest servei actua de forma diligent des d'una doble vessant. D'una banda, treballa de forma coordinada (tal com és necessari tenint en compte els elements de la situació) amb els serveis de salut. De l'altra, informa l'administració de finques sobre els passos que cal seguir. Això no obstant, és aquí on s'observa com es dona l'orientació de dirigir-se a serveis tècnics per la situació d'insalubritat i paneroles.

En aquest punt, **es constata, per tant, una nova actuació incongruent, atès que els serveis tècnics es dirigeixen als serveis socials i aquests, als serveis tècnics.** Cal recordar que segons l'article 5.2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures

de Barcelona”, totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de manera àgil, d’acord amb els criteris d’eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania.

Cal recordar que la coordinació entre les administracions públiques ve determinada per l’article 103 de la Constitució i que també està recollida en l’article 3.1.k de la Llei 40/2015. A més, en situacions com la que ens ocupa, aquesta coordinació es fa imprescindible per assolir els objectius.

3. Competències i límits de l’actuació municipal

L’actuació municipal davant d’aquestes situacions no és senzilla, donat que està molt condicionada per dues circumstàncies: d’una banda, la voluntat o la capacitat de col·laboració de la persona que està patint el problema i ocasionant riscos i molèsties; de l’altra, el fet que bona part dels problemes es produeixen a l’espai de la llar, on tampoc no es pot intervenir, en primera instància, sense el seu consentiment.

Aquestes dificultats impliquen, necessàriament, un treball complex i coordinat de diversos serveis, ateses les conseqüències de seguretat i sanitàries que poden derivar-se’n. Així mateix, els resultats d’aquesta tasca sovint aboquen a un horitzó de treball a mitjà o llarg termini per obtenir resultats.

Però són precisament els problemes de seguretat i salubritat que es podien estar generant en aquest cas els que preocupen molt en la situació exposada, tant pel que fa a la persona que pot patir el trastorn i les seves conseqüències de forma directa com pel que fa al veïnat més proper, que pot veure molt afectada la seva seguretat, qualitat i condicions de vida.

Cal tenir en compte que l’article 103.3.f de la Carta municipal de Barcelona estableix la competència municipal, en relació amb 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.

Per tant, és necessari persistir de forma intensiva i coordinada, tot i les dificultats existents, per garantir al ciutadà i al seu veïnat les condicions de seguretat i salubritat necessàries.

4. Sobre l’aplicació del protocol

D’acord amb la competència esmentada en salut pública, a la qual fa referència l’article 103.3.f de la Carta municipal de Barcelona, des de la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat es va treballar en l’elaboració del Protocol municipal per actuar en situacions d’acumuladors patològics.

Aquest protocol 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 serveis implicats. Segons el protocol, a cada districte hi ha un equip gestor dels casos que integra tots els serveis implicats i que ha de coordinar i implantar les actuacions necessàries.

Lamentablement, per la informació aportada pel Districte d'Horta-Guinardó, es constata que en la gestió d'aquesta situació no s'ha seguit de forma ajustada el protocol des de l'inici, tot i que des del CSS es proposa incloure la situació en la taula de seguiment del districte pel que fa a acumuladors, fet sobre el qual la Sindicatura no disposa de confirmació ni de resultats.

A més, el protocol preveu que cal mantenir el seguiment de les situacions. Per tant, **és necessari recordar al Districte d'Horta-Guinardó i a l'IMSS que han d'aplicar els circuits i els processos establerts en el protocol d'acumuladors patològics en totes les situacions, inclosa la descrita, d'una forma àgil i eficaç.**

5. Sobre la resposta a les instàncies presentades

L'informe municipal no aporta cap referència sobre la resposta a les instàncies que els promotors de la queixa van presentar, de manera que es presumeix que no s'hi ha donat una resposta escrita, tal com corresponia.

L'informe de l'IMSS explica com es va procedir i actuar a partir de la recepció de la primera instància i, com s'ha esmentat anteriorment, la seva actuació és eficient pel fet que s'atén i s'informa l'administració de finques, alhora que s'estableix una coordinació amb els serveis de salut. Però aquestes actuacions no poden substituir una resposta escrita sinó que, en tot cas, l'han de complementar i millorar.

Tant en el cas de la primera instància com en la segona **l'Administració ha de respondre a tots els escrits que la ciutadania presenta** d'acord amb l'obligació de resoldre establerta en l'article 21 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques i tal com també recull el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348 d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

6. La interlocució amb el veïnat

Finalment, es vol destacar la importància que, en situacions com la descrita, té la comunicació 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 estableix l'article 3.1 de la Llei 40/2015 del règim jurídic del sector públic.

En aquest sentit, **s'insta el Districte d'Horta-Guinardó a mantenir, a través del servei que consideri oportú, informats de l'actuació els veïns i veïnes afectats, conservant la interlocució mentre persisteixi la situació.**

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 del Districte d'Horta-Guinardó i de l'IMSS han de millorar en eficàcia, pel que fa a l'aplicació del protocol d'acumuladors patològics, en la recerca de la millora o la solució de la situació plantejada en la queixa.**

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

- **Recordar al Districte d'Horta-Guinardó i a l'IMSS** que han d'aplicar els circuits i els processos establerts en el protocol d'acumuladors patològics en totes les situacions, inclosa la descrita, d'una forma àgil i eficaç.
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó i a l'IMSS** que es mantingui informat el veïnat afectat de l'actuació municipal en els termes que es considerin oportuns.
- **Recordar al Districte d'Horta-Guinardó i a l'IMSS** que s'ha de donar resposta a totes les instàncies presentades per la ciutadania.
- **Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat** que persisteixi en la difusió, la formació i l'avaluació de la implantació 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 s'informarà la persona interessada del seu contingut.