

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

#### ANTECEDENTS

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

En data 13 de maig de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 13 de maig, sobre les 12.00 hores, va trucar tres vegades al telèfon 112 per denunciar el consum de cànnabis de dues persones joves que es trobaven a la terrassa d'un establiment de restauració. Ella es trobava amb la seva mare en aquella terrassa, i van haver de marxar per l'afectació del fum.
- Va esperar més de dues hores per facilitar una descripció de les persones, però no hi va acudir ningú.

##### 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 23 de maig 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 10 de juny de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

- El dia que esmenta la interessada, a les 12.51 hores, el servei 112 va rebre la seva trucada per alertar de la presència d'unes persones que consumien marihuana a la terrassa del local on es trobava.
- El servei 112 va tipificar l'incident com a "consum d'estupefaents en lloc públic", i, d'acord amb el conveni de col·laboració entre la policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (CME) i la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), l'atenció als incidents d'aquest tipus és competència del CME.
- Un cop tipificat l'incident, i introduït al sistema informàtic propi, el servei es va enviar al CME perquè el gestionés.
- Per part de la GUB no consta cap intervenció en aquest fet, ni cap denúncia a les persones motiu de la queixa, davant la possibilitat que alguna patrulla del cos de la GUB hagués intervingut d'ofici.

## **CONSIDERACIONS**

A la ciutat de Barcelona operen dos cossos policials diferents: l'autonòmic, CME, i el municipal, GUB. Pel que fa a la GUB, les funcions que té encomanades són les relatives a la vigilància del compliment de les ordenances municipals, d'acord amb la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals i de la Carta municipal de Barcelona. En canvi, al CME li correspon atendre fets il·lícits penals i situacions de seguretat ciutadana.

Ara bé, d'acord amb la Llei 4/2003, de 7 de abril, de seguretat pública de Catalunya (art. 27), els dos cossos policials poden subscriure convenis de col·laboració entre ells. Per fer-ho efectiu, el 26 de setembre de 2005 es va formalitzar el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona. L'objecte d'aquest conveni és el de concretar maneres de cooperació i coordinació dels dos cossos policials per donar cobertura a les polítiques públiques de seguretat a la ciutat de Barcelona.

L'apartat 17è d'aquest conveni disposa que **ambdues parts han d'intentar fer viable la derivació de les trucades de la ciutadania al servei titular de la competència**. En el cas que es requereixi una resposta ràpida i el servei titular no disposi d'efectius en aquell moment, l'altre servei col·laborarà i intentarà atendre la situació amb els seus mitjans. Posteriorment, informarà el cos titular sobre l'evolució.

En el cas objecte de queixa, la GUB informa que la ciutadana denunciava una situació de consum d'estupefaents en un lloc públic, i el telèfon 112 va derivar el servei al CME com a cos policial competent per atendre la situació. Sembla, però, que el cos policial no va acudir al lloc dels fets.

Segons informa la interessada, hi va romandre dues hores en espera que s'hi presentés el cos policial, a fi de facilitar informació sobre els fets. Per tant, s'entén que el servei del 112 no la va informar sobre la tramitació de la denúncia, i tampoc va alertar la GUB a fi que es coordinés amb el CME.

La Sindicatura és del parer que, davant la mancança de recursos policials, **cal reforçar la informació que es facilita a la persona requeridora amb relació a la seva petició**, ja que entén que això beneficiaria la qualitat del servei.

No podem obviar que la ciutadania, quan es dirigeix al servei 112, normalment ho fa per denunciar situacions que li generen angoixa i neguit i, per tant, és important que el receptor de la denúncia mostri comprensió i cooperi adequadament en la resolució de les situacions comunicades per la ciutadania.

## **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'Àrea de Prevenció i Seguretat no va poder intervenir, ja que el servei 112 va comunicar la incidència als Mossos d'Esquadra**.

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que s'informi de l'incident als responsables del servei 112, per tal que s'implementin mesures de correcció que contribueixin a una atenció millor a la ciutadania.

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.