

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de gener de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per una actuació municipal en la qual es van endur les seves pertinences.

Hi exposava el següent:

En data 5 de desembre de 2022, entre les 11.00 i les 13.00 hores, un dispositiu de l'Ajuntament de Barcelona es va endur totes les seves pertinences.

Des de fa un temps resideix en una tenda de campanya al parc de la Primavera. Aquesta situació és coneguda per la Guàrdia Urbana (GUB), atès que gairebé passen sempre els mateixos agents i es coneixen.

En aquella zona els serveis de neteja acostumen a passar sobre les 9.00 hores. El dia 5 de desembre va haver de marxar a fer una gestió sobre les 11.00 hores, motiu pel qual es va absentar dues hores aproximadament, i quan va tornar, les seves pertinences ja no hi eren. Altres persones que pernocten a la zona li van confirmar que l'actuació la va dur a terme la GUB amb un equip de neteja.

Va exposar els fets a un agent de la GUB dels que passen habitualment per l'espai, i li va comentar que fes gestions per recuperar-les.

Les seves pertinences no eren objectes deixats a la via pública, no impedièn el pas, ni suposaven cap problema d'insalubritat, sinó que són les coses d'una persona sense llar. Tot i així, es van endur els seus objectes personals i ara no sabia on eren.

Concretament li van prendre una motxilla rosa marca "Totto" (amb informes i proves mèdiques, abonaments de transport públic, un altaveu, el carregador i dos telèfons mòbils), una maleta marca Lucato/Roncato (amb calçat i ulleres), un carret de la compra (amb dues jaquetes i roba bruta), un sac de dormir, la tenda de campanya i la màrrega (aquestes tres coses comprades el dia anterior). És molt important que pugui recuperar les seves coses, especialment la informació mèdica.

Entén que les seves pertinences han d'estar consignades per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb el que disposa l'Ordenança municipal sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona, article 5.2, on diu que els objectes retirats que no siguin considerats com a residus sòlids i es presumeixin extraviats seran consignats. També el Codi civil català es refereix a l'obligació de consignar les coses trobades.

Considera que, atès que a la ciutat no hi ha cap lloc on les persones sense llar puguin deixar les seves coses, qualsevol actitud vers els objectes personals d'una persona sense llar que consisteixi a llençar-los directament a les escombraries constitueix un abús.

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 de Sants-Montjuic** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de gener de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Així mateix, des de la Sindicatura es va sol·licitar a la Guàrdia Urbana el protocol del dispositiu Civitas, el qual va arribar a aquesta institució en data 28 de març de 2023.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 27 de febrer de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. La Guàrdia Urbana de Barcelona, conjuntament amb el Departament de Neteja, duu a terme el dispositiu de servei A Recer, que es desenvolupa als jardins de les Tres Xemeneies i voltants, i que té entre els seus objectius evitar la consolidació d'assentaments, les acampades i les pernoctacions a l'espai públic. Aquests dispositius conjunts de GUB i Neteja es realitzen quan hi ha acumulació de pertinences i brutícia a la via pública, i es procura no retirar efectes personals sense la presència de la persona afectada. Un dels objectius del dispositiu és justament fer més habitable el carrer, netejant els espais on dorm gent.
2. El dia de referència, dilluns 5 de desembre, entre les 11.00 i les 13.00 hores, no hi havia cap actuació conjunta amb Neteja programada al lloc referit per l'escrit. Per tant, no consta aquesta actuació en concret. De fet, les actuacions d'aquests dispositius sempre es fan a primera hora, entre les 7.00 i les 9.00 h del matí.

Sí que consta una actuació a requeriment d'una veïna per inici d'assentament amb gossos perillosos, foc, i de la qual es fa una recollida d'articles juntament amb serveis de neteja al camí de la Font-trobada, 1, entre les 10.30 i les 14.30 h, però el lloc sembla que no és el mateix del requerit.

3. Com a criteri general, quan es troben tendes de campanya, matalassos, embalums i altres elements a la via pública, abans de procedir a la neteja, es permet a les persones que en són propietàries o usuàries que retirin els elements que considerin. Habitualment se'ls pregunta si volen quedar-se alguna cosa o si ho llencen. En el cas que no hi hagi cap persona que es pugui vincular a aquests elements, se'n fa una supervisió visual i, si es considera que poden provenir de contenidors o ser trobats al carrer, són retirats pels equips de neteja. Les pertinences que es recullen en aquests casos es dipositen en un camió, es porten a una planta d'escombraries i es llencen al rebuig. Malauradament, en aquest cas concret el ciutadà no pot recuperar les seves pertinences, ja que no es troben en dipòsit.
4. Si el ciutadà no es troba al lloc, no es pot desenvolupar cap acció de suport per part de la Guàrdia Urbana. Amb tot, dins del servei del dispositiu A Recer s'informa les persones amb qui s'interactua que poden requerir o dirigir-se als Serveis Socials.
5. Els Serveis Socials i els equips de carrer tenen perfecte coneixement de la situació que es dona amb persones sense sostre a l'entorn del parc de la Primavera, als jardins de les Tres Xemeneies i en altres punts del barri del

Poble-sec i del parc de Montjuïc i hi treballen intensament. El problema del sensellarisme és complex i no té una solució única. És una situació que es veu donant des de fa anys i que, precisament, va motivar la realització d'aquest servei conjunt, per permetre un espai públic més habitable per a tothom.

6. Hi ha una Taula d'Assentaments i una Taula de Sensellarisme en les quals participen diferents operadors municipals (Serveis Socials, Guàrdia Urbana, Departament de Llicències i Inspecció, Serveis Jurídics, Àrea de Prevenció, Equip de Convivència, etc.) i que tenen lloc de manera periòdica. La situació del parc de la Primavera es tracta en aquestes taules si hi ha persones sense llar o assentaments actius.

CONSIDERACIONS

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda al Districte de Sant-Montjuïc l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3, del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

1. Dispositiu A Recer, dependència, funcions i objectius

L'actuació municipal que va generar el problema sobre el qual el ciutadà plantejava el seu malestar és el dispositiu A Recer, segons s'exposa a l'escrit que el Districte de Sants-Montjuïc ha fet arribar a aquesta Sindicatura.

Aquest dispositiu el realitzen conjuntament els serveis de neteja i el de la GUB, però la dependència tècnica, funcions i objectius d'aquest dispositiu plantegen dubtes a la Sindicatura.

Així, d'una banda, l'informe municipal assenyala en primer lloc la GUB, tot i que exposa que el realitza conjuntament amb el Departament de Neteja. En canvi el **Pla d'estiu de convivència en l'oci nocturn (mesura de govern de juliol del 2022)**, que també es refereix al dispositiu A Recer, el presenta com un servei de neteja que rep acompanyament de la Guàrdia Urbana.

Per tant, queda poc clar quin és l'equip o servei municipal que el desenvolupa de manera principal i quin és el servei que pugui acompanyar l'altre, o si és el cas, si es tracta d'un servei compartit.

D'altra banda, passa el mateix amb els objectius del dispositiu, atès que per una part l'informe municipal deia que A Recer tenia entre els seus objectius evitar la consolidació d'assentaments, les acampades i les pernoctacions a l'espai públic. Mentre que en el Pla d'estiu es presentava com un servei de neteja integrat en una suma d'actuacions i intervencions planificades per prevenir o minimitzar l'impacte de dinàmiques a l'espai públic, associades a l'oci nocturn.

En tot cas, trobem un mateix dispositiu que estaria realitzant funcions tant vinculades a conseqüències de l'oci nocturn, i per tant a dinàmiques lúdiques, com a les que es deriven d'un ús quotidià de l'espai públic per part de persones sense llar.

Entenem que malgrat que en els dos casos es pretén l'objectiu comú de la neteja de l'espai públic i la minimització de les molèsties cap al veïnat, els mecanismes d'actuació en un cas i en l'altre haurien de ser molt diferents, ja que en el primer s'estaria actuant en un moment d'oci en el qual sovint també es fa ús de locals de pública concurrència, mentre que en el segon ens referim a persones en situació d'exclusió social.

En l'anàlisi de la situació, es tracta d'una persona sense llar, que residia de manera habitual en una tenda de campanya al parc de la Primavera, per tant en situació d'exclusió social i residencial,

Cal tenir en compte que d'acord amb la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, article IV, els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció. Així mateix, s'estableix que les ciutats prenen totes les mesures indispensables per facilitar la integració de tota la ciutadania sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat i per evitar els assentaments de caràcter exclouent.

Per tant, entenem que, sense entrar a considerar les tasques pròpies de la neteja de l'espai públic, l'Ajuntament de Barcelona està compromès amb la protecció de les persones, que com el promotor de la queixa, es troben en situació de molta fragilitat.

Cal afegir que, amb posterioritat a l'actuació que va motivar la queixa, l'Ajuntament ha actualitzat el protocol existent mitjançant un nou instrument, el dispositiu Civitas, de 10 de febrer de 2023. La nova estratègia d'actuació estableix els paràmetres de la

intervenció policial amb persones sense llar, deixant sense efecte els dispositius Operació A Recer i Operació Diana.

Com hem expressant més amunt, la Sindicatura de Greuges de Barcelona **considera que és necessari poder separar amb claredat els dispositius municipals adreçats a la neteja i l'ordre en contextos d'oci, d'aquells que tenen a veure amb actuacions que poden afectar de manera important persones en situació de sensellarisme. El nou dispositiu Civitas contribueix a aquesta separació de tasques i objectius.**

Tanmateix, estarem amatents a la seva implementació per poder valorar l'impacte que té aquest nou dispositiu.

2. Consideració i tractament dels objectes retirats de l'espai públic

La informació aportada pel promotor de la queixa sobre el dia, el lloc i l'hora en què es van retirar els objectes no concordaria inicialment amb la informació exposada a l'escrit municipal. Segons el Districte, no consta cap actuació del dispositiu A Recer entre les 11.00 i les 13.00 h, atès que aquest sempre s'efectua entre les 7.00 i les 9.00 h del matí.

Tot i així, aquell mateix dia hi va haver una actuació a requeriment d'una veïna de la qual es va derivar una retirada d'articles, entre les 10.30 i les 14.30 h, al camí de la Font-trobada. L'informe municipal exposa que no sembla que sigui el mateix lloc sobre el qual es sol·licita informació (el parc de la Primavera).

No obstant això, comprovant la ubicació dels dos emplaçaments, és observable que es tracta de dos espais contigus i que, per tant, es pot presumir que és en aquella actuació en la qual es van retirar les pertinences del promotor de la queixa.

L'informe municipal exposa que quan es troben objectes o elements a la via pública es permet als seus propietaris que els retirin, i que si no hi ha cap persona se'n fa una supervisió visual i són retirats pels equips de neteja, si es considera que poden provenir de contenidors o ser trobats al carrer. En aquest cas, es dipositen al camió i es llencen al rebuig. Lamentablement, així es va procedir amb les pertinences del promotor de la queixa, que no va poder optar a recuperar els seus objectes.

A partir de l'adopció del dispositiu Civitas, la retirada d'objectes queda establerta de la manera següent (punt 4.b):

El tractament dels objectes que acumuli la persona dependrà de cada cas, i s'haurà de diferenciar entre allò que la persona identifiqui com a pertinences personals i el que constitueixin deixalles o residus. Només aquestes últimes podran ser retirades de manera ordinària pels serveis de neteja, i no caldrà cap assenyalament específic d'allò que es retiri. Els objectes abandonats a l'espai públic sense aparença de tenir valor o interès per a ningú es podran retirar de manera ordinària pels serveis de neteja.

Aquest epígraf presenta diversos elements sobre els quals és necessari reflexionar. Es diu que allò que constitueixi deixalles o residus es pot retirar pels serveis de neteja sense assenyalament específic, i també que els objectes sense "aparença" de tenir valor o interès es poden retirar de manera ordinària. La valoració sobre si són deixalles o residus per part d'uns serveis municipals i per part de persones sense llar pot ser molt diferent. També la referència a "aparença" aporta subjectivitat a aquestes actuacions.

Des de la Sindicatura, hem de recordar que l'article 17 de la Declaració universal de drets humans estableix que tota persona té dret a la propietat, individualment i col·lectiva, i que ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat.

És necessari, per tant, un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes retirats de l'espai públic, i que informi sobre el procediment per accedir a recuperar-los, així com que aquesta recuperació estigui garantida durant un termini suficient.

A més, des de la Sindicatura també **s'insta el consistori a fer una reflexió sobre la utilitat de l'actuació en situacions com la descrita, en què la persona que ha pogut veure vulnerats els seus drets haurà de tornar a aconseguir de nou uns objectes que li permetin la subsistència, i que aquests hauran de tornar a estar al carrer davant la manca d'espais on dipositar-los de manera segura i higiènica.**

És a dir, tot i que l'actuació permeti, de manera ràpida, la neteja de l'espai públic, aquesta dificulta encara més la vida de la persona sense llar i cronifica una situació en la qual la intervenció municipal, tal com està plantejada, hauria de repetir-se una i altra vegada, per no aportar cap solució efectiva a la vida de la persona afectada.

3. Alternatives per poder deixar els objectes personals

Els municipis tenen assignades unes competències pròpies, entre les quals es troben, d'acord amb l'article 25 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, el medi ambient urbà (parcs i jardins, gestió de residus), alhora que l'avaluació i la

informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

En la mateixa línia, el Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix a l'article 66 que el municipi té competències pròpies, entre d'altres, en matèria de prestació dels serveis socials i la promoció i la reinserció socials, i de serveis de neteja viària, de recollida i tractament de residus.

També la Carta municipal de Barcelona recull la competència en la qualitat del medi ambient urbà, a l'article 102, així com en serveis socials, a l'article 107.

Per tant, la normativa no determina cap jerarquia entre la neteja de l'espai públic i l'atenció social a persones en situació de vulnerabilitat o necessitat social, sinó que ambdues competències es troben al mateix nivell. És per això **que l'Ajuntament de Barcelona ha de cercar fórmules que permetin conciliar les necessitats de dipositar les pertinences personals de les persones sense llar amb la neteja dels espais públics, sense que això comporti cap vulneració de drets.**

El Pla de lluita contra el sensellarisme de Barcelona 2016-2020 establia entre els seus objectius l'1.5 per facilitar la mobilitat de les persones sense sostre i sense llar. Tot i que com a mesura concreta es proposava distribuir títols bonificats de transport, la mobilitat comporta de manera intrínseca la possibilitat de fer-ho, disposant d'un espai on dipositar les pertinences amb seguretat.

En aquesta línia, les conclusions de l'actuació d'ofici sobre el sensellarisme a la ciutat de Barcelona, de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, de juny del 2020, recollien **la necessitat de treballar la possibilitat de comptar amb espais a la ciutat on les persones sense llar poguessin dipositar les seves pertinences.** A les recomanacions de la citada actuació, també es recollia la necessitat de **promoure l'existència de serveis per a persones sense llar, per territoris, per tal que cada barri o districte compti amb serveis o equipaments bàsics.**

4. Coordinació dels serveis municipals

D'una banda, l'informe municipal exposa que quan es du a terme una actuació, si el ciutadà o ciutadana no es troba al lloc no es pot desenvolupar cap acció de suport per part de la GUB. Però en aquest cas en concret, el ciutadà exposa en el seu relat que s'havia dirigit amb posterioritat a la retirada de les seves pertinences a un agent de la GUB i li havia exposat la situació.

De fet, l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic recull, a l'article 82, que els agents de l'autoritat han d'informar de la possibilitat d'acudir als serveis socials, i que també aquests mateixos agents han d'informar els serveis municipals corresponents.

Entenem que en el cas del ciutadà, que havia perdut les seves possessions més valuoses i necessàries per a la seva quotidianitat, així com informació mèdica important, hauria estat necessari activar aquests mecanismes.

D'altra banda, la coordinació entre GUB, serveis socials, neteja i altres serveis municipals disposa d'espais de coordinació establerts, com les Taules d'Assentaments o la Taula de Sensellarisme del Districte de Sants-Montjuïc.

Per tant, entenem que aquests fets haurien d'haver arribat a aquestes taules, com a espais adients per a la reflexió i la recerca de mecanismes per evitar la reiteració de situacions com la descrita, i més a partir de la petició d'informe de la Sindicatura. De les informacions aportades pel Districte de Sants-Montjuïc, lamentablement, no s'observa cap indicatiu de millores o innovacions en aquestes situacions.

Convé recordar que la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat estableix, a l'article XXIII, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o abús.

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 dels serveis municipals implicats en els fets descrits no ha estat ajustada a dret ni eficaç.**

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

- **Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat** que vetlli perquè hi hagi una separació clara entre els dispositius municipals adreçats a la neteja i l'ordre en contextos d'oci i aquells que tenen a veure amb actuacions que poden afectar de manera important persones en situació de sensellarisme.
- **Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat** que elabori un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes

retirats de l'espai públic que puguin ser de persones sense llar, i que informi sobre el procediment per accedir a recuperar-los, així com que aquesta recuperació estigui garantida durant un termini suficient.

- **Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat** que es treballi per garantir l'existència d'espais a la ciutat on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences.

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.