

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ I DRET A LA SEGURETAT (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de febrer de 2023, la promotora de la queixa (autoritzant una segona persona a actuar en nom seu), va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb l'actuació municipal i la informació que se'n va facilitar, respecte a la situació que va generar un veí d'una finca al barri d'Horta.

Exposava el següent:

- Tenien un veí a la finca amb qui tenien diferents problemes, ja que no els era possible comunicar-se amb ell, cosa que feia difícil resoldre problemes que es repetien i que podien posar en perill la seguretat, i així mateix impedia mantenir relacions de bon veïnatge.
- Feien referència a fets que es repetien des del 2018 i fins a l'actualitat i que incloïen sorolls, cops, problemes d'humitats, deficiències en la instal·lació elèctrica del pis, insults, baralles, actes incívics i altres incidents.
- Havia presentat una queixa anterior a la Sindicatura de Greuges de Barcelona amb relació als mateixos fets, en què es recomanava al Districte d'Horta i a l'IMSS que milloressin la coordinació a l'efecte de poder emetre respostes conjuntes a instàncies, així com que es fes una resposta dels serveis tècnics del Districte complementària a la del Centre de Serveis Socials (CSS). Diuen que no hi ha hagut mai cap coordinació ni resposta conjunta.
- El gener del 2020 va actuar la Guàrdia Urbana per sorolls i es va fer un atestat.
- El febrer del 2020 van presentar instància, en què expressaven la necessitat de supervisió dels actes del ciutadà.
- El maig i juny del 2020 va intervenir la GUB per a la realització d'obres saltant-se el confinament i van fer atestat. Afegeixen que l'Ajuntament de Barcelona va pagar el sistema elèctric de l'habitatge.
- El juny del 2020 es va demanar la intervenció dels serveis socials municipals per crisi i alteració de la conducta, amb ajuntament.respon@bcn.cat.

- El novembre del 2020 es va demanar visita al seu pis perquè queia aigua pel celobert quan posava la rentadora. La visita la va cancel·lar Serveis Socials.
- El desembre del 2020 va poder accedir a l'habitatge un operari per arreglar una gotera i una arquitecta, que va comprovar que hi havia massa plantes al balcó, que es regaven abundantment (pes excessiu) i que el pis estava ple de cables penjant, cosa que constituïa perill.
- El desembre del 2020 es va lliurar al CSS Horta un escrit on es detallava la situació i es demanava ajuda i cooperació per resoldre la situació. No van obtenir cap resposta.
- Una persona d'una fundació visitava setmanalment el senyor per ajudar-lo en tasques domèstiques, però aquesta persona no acceptava cap contacte i els derivava a iniciar un procés de mediació.
- El juliol del 2022 es va presentar una instància a l'OAC per demanar mediació, amb l'esperança de trobar un camí cap a la resolució dels problemes amb el ciutadà.
- El setembre del 2022 va trucar una treballadora municipal per informar-se de la situació, la qual es va comprometre a consultar el tema i veure com es podia gestionar la mediació, així com a informar-los en una trucada posterior.
- El setembre del 2022 va intervenir la GUB per sorolls molt alts de matinada i impossibilitat de contactar amb el veí. També es va sol·licitar l'assistència de Serveis Socials i l'SPEIS. El ciutadà estava sota els efectes de la medicació, es trobava profundament adormit i rebutjava l'assistència mèdica. La GUB va confeccionar una acta adreçada als serveis socials i atestat.
- L'octubre del 2022 va tornar a trucar la treballadora municipal i els va facilitar un contacte a qui podien traslladar els nous problemes.
- El desembre del 2022 van tenir una cita al carrer de Ferran, per valorar una mediació veïnal. Estaven a l'espera de resposta de l'ICAB sobre la conveniència de començar una mediació amb el veí, donades les circumstàncies de malaltia mental.

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'IMSS** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de febrer de 2023, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe del Districte d'Horta-Guinardó

El dia 16 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació del Districte d'Horta-Guinardó.

El Districte d'Horta-Guinardó aportava còpia de documents continguts en expedients Autoritas.

Un d'aquests expedients es va iniciar arran d'una actuació de l'SPEIS (Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament) per la caiguda d'un tros del forjat d'un balcó al tercer pis de la finca, el mes d'abril del 2020. A partir d'aquí, el Departament de Llicències i Inspecció va incoar un expedient de conservació d'edificis i ho va notificar a la persona propietària, ja que calia rehabilitar els balcons.

L'altre expedient, de maig del 2020, només incloïa còpia de l'acta d'inspecció que va fer la GUB al segon pis de la finca. La patrulla de la GUB va observar que s'estaven fent tasques d'instal·lació elèctrica i que mancava el permís corresponent. L'encarregat de l'obra va manifestar que treballava per a l'Ajuntament i l'inquilí deia que tenia el permís corresponent sol·licitat.

2. Informe de l'IMSS

El dia 14 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS. L'escrit exposa el següent¹:

Es va iniciar la intervenció de Serveis Socials amb el ciutadà a partir del 2019. Des d'aquell moment el CSS ha actuat en el cas, coordinadament amb l'àmbit de salut.

Just abans de la pandèmia, el ciutadà va informar que la persona propietària havia interposat una denúncia judicial pel mal estat de la instal·lació elèctrica del pis. Després de fer assessorament amb l'advocat del CSS, es va valorar gestionar l'arranjament de la instal·lació per part del CSS. L'arranjament va quedar aturat per la pandèmia, però es va reprendre així que va ser possible. Cada vegada que hi anaven els instal·ladors, però, es presentava la propietària, trucava a la GUB, i informava que com a propietària no tenia coneixement de les obres ni de la necessitat de fer-les. La GUB va aturar diverses vegades les obres, fins que el CSS va tenir coneixement de la situació i es va orientar el ciutadà a demanar permís d'obres. Aquestes finalment es van executar el 2020.

¹ S'obvia molta informació rellevant per protecció de dades.

Posteriorment es va rebre queixa amb relació a l'antena de televisió que el ciutadà tenia al balcó, així com del fet que tenia massa plantes al balcó. Per aquest motiu es va fer una visita domiciliària. En aquesta, el ciutadà va exposar que quan es van fer les obres per l'antena per cable a l'edifici, la persona propietària no les va fer al seu domicili. Pel que fa a les plantes, es va orientar la promotora de la queixa a anar als serveis tècnics per tal que fessin una valoració del perill que podien suposar.

Va arribar una altra queixa del setembre del 2022 motivada per l'alt volum del televisor. Es va abordar aquest fet amb el ciutadà, des del CSS.

El CSS també ha mantingut contacte amb el Servei de Prevenció i Convivència del Districte d'Horta-Guinardó.

La Direcció del CSS i l'advocat han atès la promotora de la queixa.

L'informe inclou informació sobre la gestió d'una instància que va presentar la promotora de la queixa, de data 8 de juny de 2020. Hi exposava que havia trucat als serveis socials perquè tenia un veí que estava malament i li van dir que no hi podien fer res. S'hi va emetre resposta, en data 17 de juny de 2020, informant que els serveis socials estaven atenent la persona en qüestió, però que no se la podia informar respecte d'això perquè els expedients eren confidencials.

CONSIDERACIONS

1. Informació incompleta

Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que **la informació facilitada a l'informe de resposta del Districte d'Horta-Guinardó és molt genèrica i incompleta, atès que no s'ha donat resposta a les qüestions plantejades per la Sindicatura de Greuges de Barcelona.**

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 d'Horta-Guinardó, 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.

2. Antecedents

La promotora de la queixa ja havia presentat una queixa anteriorment a la Sindicatura per la mateixa qüestió. Concretament l'any 2019. Hi plantejava que havia presentat una instància en què sol·licitava la intervenció dels serveis socials per la situació que patia un veí seu i que podia generar conseqüències en els altres veïns i veïnes, sobre la qual no va rebre cap resposta, malgrat que l'havia reclamat.

Havia parlat amb la directora del CSS d'Horta sobre la seva petició i per interessar-se per la intervenció dels serveis socials amb el seu veí. En aquell moment no se li va

facilitar cap resposta per escrit, però es va assumir el compromís d'enviar-li una resposta per correu ordinari, sense que hagués rebut res.

En aquell moment, i a partir de les informacions aportades per l'IMSS (en aquell cas només es va sol·licitar informació a aquest organisme), es va poder constatar que l'IMSS havia emès la resposta a la ciutadana dins el període previst i que a més havia estat atesa verbalment, de manera que es va donar una atenció afegida al tràmit de resposta.

Si bé es cert que la informació continguda en aquell escrit de resposta era escassa, això es feia atenent la confidencialitat i la protecció de dades.

El que la Sindicatura va posar en relleu en aquell moment, és que la ciutadana havia presentat una instància dirigida a l'Ajuntament de Barcelona, no només als serveis socials, però la resposta s'havia emès des dels serveis socials i per tant, no s'informava la ciutadana sobre la tasca dels serveis tècnics.

Així, doncs, es va estimar parcialment aquella queixa, en considerar que la resposta municipal donada a la ciutadana contenia informació parcial, i es van emetre dues **recomanacions**:

- **Al Districte d'Horta i a l'IMSS**, que milloressin la coordinació a l'efecte de poder emetre respostes conjuntes a instàncies o queixes de la ciutadania, quan les circumstàncies ho requerissin.
- **Als serveis tècnics del Districte d'Horta-Guinardó**, que emetessin una resposta complementària a la del CSS d'Horta al més aviat possible.

A aquelles recomanacions, el Departament de Llicències i Inspecció del Districte va informar la Sindicatura que no se li havia fet arribar cap denúncia i que, per tant, no havia fet cap inspecció ni actuació. Afegia que els fets exposats corresponien a l'àmbit privat i que, per tant, la persona propietària havia d'utilitzar els mitjans civils que considerés oportuns.

3. Actuació municipal

La situació que exposa la ciutadana el 2023 es remunta, com a mínim, al 2019, en què va arribar la primera queixa sobre aquesta situació a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Tal com ja s'ha exposat anteriorment, **en aquell moment ja es va constatar que era necessari millorar la coordinació entre serveis municipals, així com millorar la resposta a la ciutadana, en els termes que es consideressin oportuns.**

Malgrat aquelles recomanacions i que la ciutadana ha seguit intentant contactar amb diferents serveis municipals per obtenir una resposta, la situació persistia i només havia obtingut informacions parcials.

De fet, la mateixa Sindicatura havia obtingut informacions parcials. Així, quan es va demanar informació al Districte d'Horta-Guinardó, aquest només va enviar informació del Departament de Llicències i Inspecció, quan hi ha com a mínim un altre servei

implicat, Prevenció i Convivència, segons es desprèn de l'informe de l'IMSS, sense que tinguem cap dada respecte d'això.

El Departament de Llicències i Inspecció tampoc aporta cap informació de com es va procedir a partir de la recepció de l'acta d'inspecció que va fer la GUB. I desconeixem si finalment aquest Departament ha tingut coneixement de la qüestió de les plantes al balcó, i, per tant, de si s'ha actuat o no respecte d'aquest tema.

Resulta evident que, en aquest cas, cal protegir les dades de la persona afectada. En aquest sentit, l'article 5 de la Llei orgànica, 3/2018, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, estableix el **deure de confidencialitat** i diu que els responsables i encarregats del tractament de dades, així com totes les persones que intervinguin en qualsevol fase d'aquest, estan subjectes al deure de confidencialitat, complementari als deures de **secret professional**.

Per tant, la informació que pugui estar relacionada amb la persona que viu a l'habitatge exposat, sempre serà confidencial i no es podrà exposar en cap circumstància a la promotora de la queixa.

Ben diferent és que, en aquesta situació, es té constància que com a mínim hi ha implicats quatre serveis municipals: el CSS, el Departament de Llicències i Inspecció del Districte, Prevenció i Convivència del Districte i la GUB. I no consta, a partir de les dades contingudes als informes municipals, que entre aquests serveis hi hagi una coordinació eficient, a banda de contactes molt puntuals.

És a dir, d'una banda tenim una ciutadana trucant a diferents portes per obtenir informació i orientacions a una situació que la preocupa, i de l'altra diferents serveis municipals que actuen de manera poc eficient, tot i la dedicació de recursos públics al llarg dels anys.

La manca de coordinació s'observa, per exemple, en el fet que no s'articulés de manera adequada la tramitació del permís d'obres quan es va arranjar la instal·lació elèctrica de l'habitatge. O en el fet que des del CSS s'orientés la ciutadana als serveis tècnics per tal que valoressin el perill de les plantes al balcó.

En aquest sentit cal recordar que les administracions públiques han d'actuar de manera **coordinada** (article 3 de la Llei 40/2015, de regim jurídic del sector públic) i també amb **interoperabilitat** (article 28 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

No obstant això, cal reconèixer la tasca que ha fet el CSS Horta, que, com que fa l'atenció personal al veí de l'habitatge, és l'equip municipal que ha atès moltes vegades la promotora de la queixa, tant per escrit, com de manera presencial, a través de la Direcció del centre i l'advocat.

També cal abordar l'aspecte que, com apuntava l'informe del Departament de Llicències i Inspecció del Districte en resposta a la resolució de la Sindicatura de l'anterior queixa presentada per la promotora, es tracta d'un **conflicte entre particulars i té lloc al mateix domicili**. Aquestes circumstàncies limiten l'actuació municipal i, per tant, s'obren altres possibilitats per explorar per part de les persones afectades.

Tanmateix, l'Ajuntament de Barcelona està compromès amb el **dret a la ciutat**, així com amb una **convivència pacífica**, com es recull tant a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, com a la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona. De fet, cal recordar que en aquesta línia, l'Ajuntament disposa d'alguns programes, circuits i protocols, que aborden situacions que es donen entre particulars i que poden comportar força complexitat.

Tenint en compte la durada de la situació existent (la qual s'ha anat prolongant com a mínim durant cinc anys), la dedicació de recursos municipals a aquesta situació i la insatisfacció de la promotora de la queixa, la Sindicatura de Greuges **reitera la necessitat d'un treball coordinat entre tots els serveis que intervinguin o puguin estar implicats en aquesta situació, així com que cal atendre la ciutadana de manera clara i unificada, ja que els diversos serveis estan integrats a l'Ajuntament de Barcelona.**

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 municipal no ha estat eficaç pel que fa a la coordinació entre serveis i la interlocució amb la promotora de la queixa.**

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

- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que vetlli per la coordinació efectiva dels diversos serveis municipals implicats en aquesta situació (o que poguessin estar-ho).
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que designi un únic interlocutor que centralitzi la informació i que pugui mantenir informada la ciutadana, en els termes que es considerin oportuns i vetllant sempre per la confidencialitat de les dades de la persona implicada.

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.