

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 maig de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la presència d'una família que pernoctava al carrer.

Hi exposava el següent:

- Des de feia uns mesos, s'havia instal·lat una família romanesa que dormia al carrer de Gelabert, i també sota la seva finestra, atès que vivia a l'entresol. Explicava que no podia tenir les finestres obertes perquè pujaven pudors fortes (orinaven i defecaven allà) i també perquè parlaven molt alt durant la nit.
- Afegia que als matins recollien les seves coses, però, tot i això, deixaven molta brutícia.
- Ho havia intentat denunciar a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), amb el resultat que aquell dia marxaven, però al següent tornaven a ser allà. També ho havia denunciat a l'Ajuntament, però tampoc no es feia res.

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 les Corts** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 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 22 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada al Districte, que consta de dos informes:

1. Informe de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de les Corts

El Districte de les Corts tenia coneixement i havia detectat, des de gener de 2021, alguns punts de pernoctació, comerç de ferralla i brutícia als jardins de Joan Altisent, al carrer de Gelabert, a la plaça de Caba i al carrer d'Entença.

El Servei d'Atenció al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) havia fet nombroses actuacions durant els anys 2021 i 2022. Es diferenciaven dues situacions. Per una banda, s'havia fet el seguiment de les persones que pernoctaven als entorns de la plaça de Caba i, per altra, de les que pernoctaven a l'espai públic i es dedicaven a la comercialització de ferralla als jardins de Joan Altisent i al carrer de Gelabert. Algunes de les persones a les quals s'ha donat servei havien acceptat entrar en plans de treball del SASSEP. Altres casos, com els comerciants de ferralla, havien rebutjat qualsevol tipus d'ajut o entrada en pla de treball proposat pel SASSEP.

Resum d'intervencions realitzades:

L'any 2021, els dies 5 de febrer, 26 d'abril, 7 de maig, 2 de juliol, 6 d'octubre, 11 d'octubre, 20 d'octubre i durant el mes de desembre, s'havien anat fent visites setmanals als entorns de l'espai en què es pernoctava. També s'hi havia actuat l'any 2022, els dies 19 d'abril, 3 de maig i 1 de juny.

Els serveis de neteja, a banda de l'actuació programada de neteja viària habitual, han actuat en aquest entorn fent neteges específiques (13 de maig, 19 de maig i 23 de maig de 2022) donades les acumulacions de restes de pernoctació i de ferralla en l'entorn dels jardins de Joan Altisent. Per altra banda, conscient d'aquests fets, el Districte de les Corts va decidir incloure els jardins de Joan Altisent dins del pla de xoc de reforç de neteja dels districtes l'octubre de 2021.

La GUB va activar l'octubre de 2021 un dispositiu de seguiment de les persones que causaven molèsties per la recollida de ferralla i que tenien un punt de trobada als jardins de Joan Altisent. També va fer el seguiment de l'evolució en les pernoctacions i donava suport als equips de neteja per evitar conflictes. La GUB, en detectar casos de pernoctació, ho comunica al personal tècnic de prevenció del Districte de les Corts per tal que activi l'actuació dels serveis socials (SASSEP).

El Districte de les Corts i la resta de serveis municipals implicats (SASSEP, Neteja...) tenien previst fer el seguiment en aquest entorn tal com havien anat fent. També tenia en projecte, abans d'acabar l'any 2022, la renovació del paviment, mobiliari urbà i reforç general del manteniment dels elements urbans dels jardins de Joan Altisent.

El Districte de les Corts coordina les actuacions en relació amb aquestes problemàtiques a la Taula de Coordinació Policial. La Taula es reuneix mensualment i serveix per coordinar l'actuació del Districte de les Corts (Gerència, GUB, personal tècnic de prevenció) amb altres serveis municipals. La problemàtica d'aquest cas en concret havia estat en l'ordre del dia de diferents convocatòries dels anys 2021 i 2022.

Al Consell de Barri de les Corts, celebrat el dia 29 de juny de 2022, es van presentar les actuacions realitzades a la zona i les previstes per executar en aquell moment. Al promotor de la queixa, se li va enviar un correu electrònic amb un resum d'aquestes actuacions donant resposta a diferents queixes adreçades al Districte de les Corts.

Entre l'1 i el 9 de juny de 2022, el SASSEP i la Policia de Barri (Guàrdia Urbana) van informar que no hi havia pernoctacions als entorns dels jardins de Joan Altisent ni al carrer de Gelabert.

(L'informe conté informació detallada sobre les intervencions realitzades, en què consistien, persones a qui anaven adreçades i resultats de les intervencions. Així mateix, també aporta informació sobre queixes rebudes al Districte, per instància o fitxes IRIS. Aquesta informació no es reproduïx per preservar la intimitat de les persones, però es tenen en compte en les consideracions de la Sindicatura).

2. Informe de la Guàrdia Urbana de les Corts

Es tractava de persones que es dedicaven a la recollida de ferralla i utilitzaven la zona com a punt de trobada quan acabava la jornada. Acostumaven a tenir una furgoneta on cuinaven i dormien que estacionaven a la zona de càrrega i descàrrega del carrer de Gelabert. A vegades pernoctaven en un pàrquing del mateix carrer.

La policia de barri de la GUB va iniciar diferents seguiments per evitar l'acumulació d'embalums i mantenir l'espai net. El seguiment consistia a fer-los aixecar del lloc de pernoctació al matí i a la tarda es controlava l'espai perquè no acumulessin carros ni altres objectes.

Es van dur a terme operatius conjunts amb el servei de neteja per retirar els carros i altres estris. També es va ingressar al dipòsit municipal un parell de vehicles d'aquesta família per incompliment de l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles.

Arran d'aquestes actuacions, el nucli familiar es va desplaçar a un altre indret de la ciutat per tornar a aquesta zona al cap d'unes setmanes.

Per la informació obtinguda del veïnat i del mateix seguiment, es podia confirmar que, des de mitjans de juliol de 2022, les persones no es trobaven al lloc.

Des de GUB s'havia comunicat la situació als serveis socials municipals que intervenen en l'espai públic.

(L'informe conté altres dades que no es reproduïxen per preservar la intimitat de les persones, però que es tenen en compte en les consideracions de la Sindicatura).

Actualització de la informació a maig de 2023:

Al mes de maig de 2023, des de la Sindicatura es va contactar amb el Districte de les Corts, des d'on es va confirmar que es van portar a terme les obres previstes als jardins de Joan Altisent. Així mateix, van informar que, en el darrer trimestre de 2022 i durant el 2023, el Districte no ha rebut alertes per la reproducció de la situació descrita a la queixa, al carrer de Gelabert.

CONSIDERACIONS

1. Actuació municipal al carrer de Gelabert i entorns

El promotor de la queixa manifestava la seva preocupació per la manca d'eficiència de les actuacions que s'estaven desenvolupant o per la manca d'aquestes actuacions, en relació amb la situació que es generava al carrer de Gelabert.

Feia referència a les comunicacions fetes a la GUB, però quan la GUB hi acudia, les persones marxaven. La situació es repetia al dia següent. També mostrava la seva preocupació pels problemes d'higiene i salubritat a l'espai, així com per la manca d'actuació per part de l'Ajuntament.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i de respectar, en tot cas, el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne.

També l'article 12.1 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de

respectar els drets i les llibertats de les altres persones. Així mateix, en el punt 2 determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

En aquesta línia, tal com s'exposa a l'informe municipal, es van activar un seguit d'accions per abordar les dinàmiques que es produïen en aquella zona, amb un perímetre que superava àmpliament el del carrer de Gelabert.

El servei que rep les queixes veïnals en situacions com les descrites és principalment la GUB, que pot actuar de forma més immediata. Però no es pot pretendre resoldre una situació com l'exposada únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat, atès que és fruit d'una realitat més complexa. De fet, el mateix promotor de la queixa s'havia adreçat tant a la GUB, com a l'Ajuntament de Barcelona.

Així doncs, a l'espai hi actuava la **GUB**, que feia el seguiment de la situació a través de la policia de barri, que va dur a terme diferents accions a l'espai i que també feia operatius conjunts amb els **serveis de neteja**. I també hi actuava el **SASSEP** amb un enfocament més individual. Pel que fa a la gestió de l'espai, hi estaven implicats el **personal tècnic de prevenció i la Gerència del Districte de les Corts**.

S'actuava, per tant, **des d'una doble vessant, a escala més individual, amb una intervenció social amb les persones que es trobaven al lloc, i a escala més global, intentant reduir l'impacte amb altres mesures**.

Es constata, doncs, l'activació i intervenció de fins a quatre serveis municipals en aquell espai que actuaven de forma intensiva a través de diverses estratègies, entre les quals també hi havia la realització de millores als jardins de Joan Altisent.

El desenvolupament d'aquestes estratègies, però, es troba algunes limitacions en la seva actuació, com ara la voluntarietat a l'hora d'acceptar els recursos que s'ofereixen a les persones. També cal tenir en compte que els *tempos* dels processos de treball poden ser llargs i que poden arribar persones noves a l'espai, de manera que el procés ha de tornar a començar.

Aquestes actuacions assoleixen els objectius en situacions particulars. En altres, però, les persones poden continuar utilitzant l'espai. Cal tenir en compte que l'espai públic no és una realitat estàtica sinó que és una realitat canviant i, per tant, alguns llocs que, per la seva ubicació o característiques, generen determinades dinàmiques requereixen una intervenció sostinguda en el temps, com va passar en aquest punt.

Amb tot, tal com apunten els informes municipals, i com s'ha confirmat a la Sindicatura en les converses d'actualització de la informació mantingudes amb el Districte de les Corts, les actuacions municipals van assolir el seu objectiu al carrer de Gelabert, malgrat que es mantenen les dinàmiques en un punt proper.

2. Coordinació dels serveis municipals

Davant situacions amb un abordatge com el que es duu a terme en aquest espai, aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment de l'espai públic amb les d'atenció i suport a les persones afectades per situacions de vulnerabilitat (que tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció, tal com estableix l'article 4 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat) requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en aquell espai públic. Cal recordar que la Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma l'existència d'una intervenció coordinada a través de la Taula de Coordinació Policial del Districte de les Corts, en la qual participen diferents serveis i en la qual es revisen les situacions en punts concrets del districte per ajustar les actuacions a desenvolupar. La figura del personal tècnic de prevenció del Districte també constitueix un pilar d'aquesta coordinació entre serveis.

Per tant, es treballa de forma coordinada, d'acord amb el que està establert normativament.

3. Respostes municipals i informació al veïnat afectat

La informació facilitada pel Districte exposa que s'havia actuat i donat resposta a diversos IRIS i instàncies de la ciutadania, entre elles les que havia presentat el promotor de la queixa, en què informava de les tasques dutes a terme.

No es disposa de les dates en què van ser emeses les respostes i, per tant, no podem valorar si es van emetre en el termini adient. Així doncs, sols podem valorar-ne el contingut, que es considera força complet.

La Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han d'actuar amb els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. Els articles 5 i 6 de la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— fan referència al dret a relacionar-se amb l'administració, així com que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat.

Per tant, s'observa que el Districte de les Corts havia donat resposta a la ciutadania, d'acord amb el que estableix la normativa. A més, el Districte també va presentar les actuacions realitzades a la zona i les previstes al Consell de Barri de les Corts del dia 29 de juny de 2022.

No obstant això, cal tenir en compte el malestar i l'alarma que aquestes situacions creen sovint en el veïnat. Per això, cal que l'Administració pública sigui especialment curosa en el tracte cap al veïnat afectat i que, de forma proactiva, el Districte promogui i vehiculi formes de comunicació per tal que el veïnat estigui informat de les actuacions municipals i pugui comprendre'n els mecanismes de funcionament. El Districte ha de poder exercir l'escolta i conèixer de primera mà les impressions i les informacions que poden aportar les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai.

4. Seguiment

Malgrat que tant en l'informe municipal com en les converses d'actualització de la informació mantingudes amb el Districte s'exposava que la situació al carrer de Gelabert ja no es donava, des de la Sindicatura considerem que és fonamental que es mantingui el seguiment sobre aquell espai.

Cal tenir en compte que la situació sí que es manté en un espai proper i que al carrer de Gelabert ja hi havia hagut episodis anteriors en què la problemàtica havia remès, per reparèixer més tard.

Per tant, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es recorda al Districte de les Corts la necessitat de mantenir un seguiment de l'espai per tal de reactivar les intervencions i la interlocució amb el veïnat, si fos el cas.

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 de les Corts ha estat ajustada a dret i eficaç.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de les Corts** que es mantingui el seguiment de l'espai i es comparteixi la informació a la taula de coordinació corresponent.
- **Recomanar al Districte de les Corts** que sigui proactiu per tal de mantenir informada la ciutadania, especialment entre el veïnat que formula queixes com la descrita, de la tasca que duen a terme els serveis municipals.

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.