

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL MEDI AMBIENT (NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 6 de juliol de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Hi havia manca de manteniment d'uns embornals que hi ha en un espai sense asfaltar, just al davant de la porteria de la seva finca.
- Sovint truca perquè es mantingui un mínim de netedat, tant d'excrements d'animals com de pintades a les parts de la finca i dels embornals.
- Quan truca per demanar que netegin l'espai afectat, els serveis municipals s'encarreguen de fer-ho, però no es manté adequadament la zona on hi ha els embornals. Això provoca que s'acumuli aigua de la pluja.
- El Consistori va respondre a la ciutadana indicant que no tornés a insistir a reclamar reiteradament el mateix assumpte.

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

El dia 14 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

El dia 5 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. A l'escrit es facilitava un informe del Departament d'Obres i Manteniment del Districte el qual indicava el següent:

- L'adreça, correspon a una finca privada integrada en un edifici plurifamiliar d'un conjunt total de quatre comunitats.
- Els edificis estan rodejats per parcel·les municipals i tenen diverses qualificacions urbanístiques.
- De la inspecció realitzada, es va observar diverses reixes de captació d'aigua, de diferents mides i tipologies al voltant de l'edificació i en la zona lliure corresponent a una altra parcel·la al mateix carrer, que és la de principal motiu de queixa.
- No es va poder accedir a l'espai municipal ja que, entre les façanes principals d'aquests i les façanes posteriors de les finques del carrer, l'espai està tancat amb tanca metàl·lica i filferro espinat per l'extrem nord-oest i tanca d'obra per l'extrem sud-est. Per tant, no s'ha pogut observar si també hi ha reixes de captació d'aigua en aquesta ubicació.
- La ciutadana va registrar cinc incidències (IRIS) en relació amb el manteniment de les reixes de captació d'aigua.
- El manteniment de la xarxa de captació d'aigües i sanejament dels espais públics correspon al departament de Barcelona Cicle de l'Aigua (BCASA). Per aquest motiu, se li va donar resposta a la fitxa oberta, que indicava:

La xarxa de recollida d'aigües pluvials que hi ha a l'entorn dels edificis dels carrers Tenerife i Francesc Alegre es va construir juntament amb les edificacions, no les va construir l'Ajuntament de Barcelona, i per tant aquesta xarxa no està en condicions per a poder-la mantenir, ja que les reixes no es poden obrir, no hi ha registres, i els tubs són de diàmetre molt petit.

Estem estudiant alternatives per a recollir les aigües pluvials d'aquesta zona, i anul·lar aquestes reixes.

- Des del Districte i Clavegueram s'inicia un estudi d'actuació en les finques municipals per proposar una millora en la captació d'aigües municipals.

CONSIDERACIONS

1. Sobre la neteja dels embornals

En l'informe emès per l'Ajuntament s'indicava que s'iniciaria un estudi d'actuació en les finques municipals per proposar una millora en la captació d'aigües municipals.

Segons la mateixa Administració, en la inspecció que van dur a terme els serveis municipals, van observar que efectivament les reixes de captació d'aigües presentaven manca de manteniment i estaven obstruïdes.

Tot i així, amb data d'aquesta resolució, aquesta Sindicatura es va posar en contacte amb la ciutadana, que manifestava que encara no s'havia fet cap actuació en relació amb els embornals.

No només no s'ha fet cap actuació, sinó que, segons manifestava la ciutadana, encara estan més deixats i abandonats.

L'article 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local indica que els municipis han de prestar, en tot cas, els serveis següents:

En tots els municipis: enllumenat públic, cementiri, recollida de residus, **neteja viària**, proveïment domiciliari d'aigua potable, **clavegueram**, accés als nuclis de població i pavimentació de les vies públiques.

En aquest sentit, l'Ordenança del medi ambient de Barcelona (OMA) estableix en el seu article 11-2.2 c) que és obligació de l'Ajuntament assegurar la qualitat de l'espai públic. I l'article 52-2.1 d'aquesta mateixa ordenança disposa l'obligació de prestar el servei de sanejament d'aigües residuals i pluvials.

Recordem que els embornals són les instal·lacions de la via pública que serveixen per captar les aigües pluvials i conduir-les fins a la claveguera. Formen part, per tant, de les instal·lacions de sanejament.

Aquesta Sindicatura valora positivament que s'estudiïn alternatives d'actuació per tal d'adequar i mantenir el sistema de recollida d'aigües. Ara bé, no ens consta que s'hagi fet cap actuació a la zona.

Per tant, seria adient que, abans no arribin pluges, es facin les actuacions necessàries per tal d'evitar embossaments d'aigua a la parcel·la municipal.

Altrament, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a les ciutats, quan regula els drets relatius a l'Administració democràtica local, menciona el principi d'eficàcia dels serveis públics i el principi de transparència.

També, el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona estableix al seu article 2 e) que s'ha de garantir una gestió íntegra, eficient i transparent de l'Ajuntament.

En aquesta línia, l'article 5.2 l) del Codi ètic diu que es comportaran sempre de tal manera que aquestes puguin confiar en la integritat, la imparcialitat i l'eficàcia en les seves actuacions.

Per tant, aquesta Sindicatura considera que l'actuació de l'Administració no ha estat eficaç, ja que encara no ens consta que s'hagi fet cap actuació en els embornals, de manera que continuen estant en mal estat i amb manca de manteniment.

2. La resposta de l'Administració a la ciutadana

La ciutadana facilitava a aquesta Sindicatura la resposta que se li va donar des del Consistori en relació amb les queixes que presentava sobre la manca de manteniment dels embornals.

L'Ajuntament indicava:

tenint en compte les comunicacions que van mantenir sobre la mateixa queixa i després de reiterades respostes es comunicava que seguint el seu procediment intern, si s'insistia en la mateixa temàtica, es veurien obligats a deixar les peticions de la ciutadana sense gestionar.

Segons l'Administració, la interessada es va dirigir en cinc ocasions.

El Decret S1/D/2018-1597, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS), estableix, a l'article 7.1, que no s'han de tramitar les comunicacions abusives quan la persona faci comunicacions reiterades sobre el mateix tema i que ja han estat respostes per l'Ajuntament.

Entenem, per tant, que el Districte ha actuat aplicant aquest article, en la resposta a la ciutadana. No obstant, des de la Sindicatura considerem que cal analitzar si en aquest cas seria d'aplicació el criteri de queixa ciutadana reiterada.

Així, encara que el Districte va informar que faria les actuacions necessàries per fer el manteniment dels embornals, la realitat és que aquestes intervencions no es van dur a terme, la qual cosa motivava que la ciutadana presentés novament una incidència pels mateixos fets.

I ho va fer emparada per la normativa vigent. D'una banda, l'article 30 de la Carta municipal de Barcelona estableix que es garanteix la participació ciutadana, especialment en aquelles matèries que afecten més directament la qualitat de vida de

la ciutadania. De l'altra, el Reglament de participació ciutadana regula, entre les formes de participació, les comunicacions que la ciutadania té dret a fer arribar, tot aportant el que consideri oportú sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat.

Així, doncs, la ciutadana va fer ús del dret que legítimament li reconeix la normativa municipal, a través dels canals adequats, i no va rebre una resposta congruent al problema plantejat. És més, es va deixar d'atendre les seves comunicacions quan el problema persistia i no hi havia hagut actuació municipal, segons les informacions aportades.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que **la resposta facilitada a la ciutadana no ha estat dotada de la qualitat necessària**, atès que no respon als principis de servei efectiu a la ciutadania que s'estableix a l'article 13 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, per a les Administracions públiques.

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 no ha estat eficaç per solucionar el problema de manca de manteniment dels embornals que produeixen acumulació d'aigua quan plou.**

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

- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que dugui a terme les actuacions necessàries per netejar els embornals abans que una situació de pluja provoqui embossaments.
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que faci un ús adequat de l'article sobre comunicacions abusives, de forma que no l'apliqui en aquelles situacions en què segueixi pendent de resolució el problema plantejat per la ciutadania. Es poden emprar altres formes de comunicació més properes amb la ciutadania, si cal.

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.