

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 6 d'abril de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 6 d'abril de 2023 va trucar al telèfon 112 per denunciar la situació de molèsties freqüents per soroll en horari nocturn, provocades per persones que viuen en el seu mateix immoble.
- Sobre les 11.30 hores, va rebre la trucada d'un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) que no es va identificar. Després d'explicar-li la situació de molèsties que afectaven el seu descans i el funcionament normal del dia a dia a la seva feina, l'agent li va respondre que trobava ridícul que truqués per aquell motiu a la GUB. Finalment, l'agent va interrompre la comunicació telefònica.

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 11 d'abril de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 26 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Consta a l'arxiu de la Sala Conjunta de Comandament (SCC) una trucada al servei 112 feta per la ciutadana el dia 6 d'abril a les 09:07, en què manifestava un problema veïnal. Denunciava sorolls, habitualment en horari nocturn, i desconeixia la persona que els ocasionava. Com que no es tractava d'una emergència es va derivar la incidència a l'Oficina d'Atenció a la Demanda (OAD).

L'OAD és una oficina que està integrada dins de la SCC i que té per objectiu millorar l'atenció a la demanda ciutadana i atendre totes les incidències que no poden ser ateses per les patrulles a la via pública. Aquesta oficina informa, recapta informació, fa gestions amb serveis i resol incidents, i es posa en contacte amb la persona que requereix el servei policial.

Des de l'OAD es va contactar amb la interessada el mateix dia a les 11.23 hores amb una trucada de nou minuts de durada en la qual se la va informar dels tràmits que calia seguir tant en el mateix servei 112 com amb l'administració de finques i amb l'Ajuntament.

Des de l'SCC entenen el sentiment de la ciutadana envers la trucada rebuda, ja que va derivar en un moment de tensió amb manca d'empatia per part de l'agent.

Des de l'SCC demanen disculpes per les errades en la comunicació que va mantenir l'agent amb la ciutadana i informen que han traslladat la seva queixa a la persona responsable del servei per tal que tracti amb l'agent aquest aspecte que cal millorar.

D'acord amb la informació facilitada per l'intendent en cap de la GUB del Districte de l'Eixample (UT-02), s'indica que no tenien constància de les molèsties veïnals i que, per tant, no havien fet cap gestió en aquest sentit.

El cap de l'UT-02 va donar indicacions a l'equip de Policia de Barri (EPB) perquè es duqués a terme el contacte amb l'afectada i poder valorar alternatives de resolució del conflicte, com ara activar un procés de mediació, arran del problema denunciat per la ciutadana.

El sergent en cap de l'EPB va contactar amb la interessada i aquesta es va mostrar agraïda per la trucada, alhora que li va comunicar que, en principi, podria solucionar les molèsties ella mateixa.

Tot i això, el sergent va facilitar-li l'adreça del correu electrònic corporatiu de l'EPB com a mitjà de contacte per tal que, si tornava a patir les molèsties veïnals, en fossin informats per portar el cas directament des d'aquell departament.

Des de l'SCC reiteren a la ciutadana que, sobre la intervenció de la GUB per molèsties nocturnes d'origen desconegut, truqui al 112 quan s'estiguin produint per poder enviar-hi una patrulla i mirar de localitzar-les. Així mateix, demana que s'entengui que, sense un causant, és molt complicat poder solucionar el problema de les molèsties que pateix.

CONSIDERACIONS

El preàmbul de la Llei orgànica 4/2005, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana deixa clar que **la seguretat ciutadana és una activitat dirigida** a la protecció de persones i béns i **al manteniment de la tranquil·litat de la ciutadania**. Aquesta funció està encomanada als cossos de seguretat.

A Barcelona, correspon a la GUB garantir el compliment de les ordenances municipals, entre les quals hi ha les que emparen el dret al descans del veïnat. Aquest mandat li ve atribuït a la GUB en l'article 11.d) de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, i en l'article 134 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona.

En el cas objecte d'estudi, la ciutadana va alertar d'una incidència a través del servei telefònic 112. Tot i això, no es va poder atendre la seva denúncia per les raons exposades per responsables municipals: no es produïen en aquell moment i es desconeixia la persona que les ocasionava.

D'acord amb el protocol establert per a l'atenció de trucades de la ciutadania, quan no es pot atendre una demanda policial, la trucada es transfereix a un segon nivell d'atenció (OAD) en què es valora la situació i, si les molèsties són habituals, com és el cas de la queixa de la ciutadana, es trasllada la informació a l'EPB corresponent.

Ara bé, desconeixem per què l'operador que va atendre el servei, malgrat les indicacions que va donar a la interessada, no va derivar inicialment la situació denunciada a l'EPB. Tot apunta que la derivació s'ha produït arran de la intervenció de la Sindicatura en aquesta situació.

Convé assenyalar que l'EPB s'encarrega de fer un seguiment de les incidències comunicades i de fer una anàlisi de la situació per impulsar mesures d'actuació que resolguin els problemes plantejats per la ciutadania.

Pel que fa a l'atenció oferta per part de l'operador, la Sindicatura valora positivament les disculpes a la ciutadana, així com el fet que s'informi de l'incident en

l'atenció a la persona responsable del servei per tal que s'implantin mesures que condueixin a una millor atenció ciutadana.

No podem obviar que la ciutadania, quan es dirigeix a aquest servei, normalment ho fa per denunciar situacions que els generen angoixa i neguit i, per tant, és important que la persona que rep la denúncia mostri comprensió i empatia i cooperi adequadament amb la persona denunciant.

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 de l'Àrea de Prevenció i Seguretat no ha estat l'adequada pel que fa a l'atenció de la petició de la ciutadana. Tot i això, finalment s'ha traslladat la situació a l'equip de Policia de Barri, que ha intervingut per atendre els fets exposats per la ciutadana.**

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

- **Recordar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que té el deure d'atendre adequadament les demandes efectuades a través del servei del 112 a fi d'assegurar una atenció ciutadana amb els estàndards de qualitat desitjables.

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.

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat