

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPAI PÚBLIC (NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 d'octubre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Hi havia una manca d'actuació municipal eficaç per controlar l'ús que un establiment comercial fa dels bujols utilitzats per a la gestió i recollida dels residus del seu establiment.
- Des del mes de maig de 2022, havia presentat diversos escrits denunciant el mal ús i l'incompliment horari de presència dels bujols a l'espai públic, així com les molèsties de brutícia i deixadesa que això genera. Fins i tot havia aportat fotografies on es podien constatar els fets.
- La interessada també es queixava de la resposta municipal que va rebre des de la regidoria del districte de Gràcia en relació amb aquest 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 de Gràcia** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 d'octubre 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 27 de febrer de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

- El 25 de maig de 2022, el responsable de Recollida Comercial de la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus de l'Ajuntament va respondre a la ciutadana, i es va comprometre a comprovar els fets denunciats.

- El 31 del mateix mes, el gerent del districte de Gràcia va informar la ciutadana que s'havien donat instruccions al responsable de l'establiment perquè tingués més cura a l'hora de deixar els contenidors a la vorera, a més d'indicar-li que havia de complir amb els horaris establerts a l'OMA
- El 9 de juny de 2022, es va informar la ciutadana que es va contactar amb el titular de l'establiment i es va confirmar que gestionarien la situació per evitar la presència de bujols a la façana de l'establiment, sobretot els caps de setmana.
- El 20 de juliol del mateix any, el gerent nou del districte va respondre personalment a la persona promotora de la queixa, indicant que la Direcció de Serveis de Neteja havia demanat explicacions al local perquè havia dipositat un contenidor en la vorera. L'establiment va respondre a l'Ajuntament que havia estat un fet puntual per una incidència en la seva gestió interna.
- A causa de la reiteració de queixes de la ciutadana, la Direcció de Neteja i Gestió de Residus de l'Ajuntament va tornar a contactar amb la direcció de l'establiment. Aquesta va respondre que havia tingut un problema intern per la rotació de personal, i per això no havia pogut donar les directrius adequades.
- Com que la ciutadana, encara que es van fer les tasques de seguiment, insistia a manifestar la seva disconformitat, el 4 d'octubre de 2022 la regidoria la va informar d'altres vies possibles per fer les peticions que considerés.

CONSIDERACIONS

1. Resposta donada a la ciutadana

La ciutadana va facilitar a aquesta Sindicatura la resposta que li van donar des del consistori en relació amb les queixes que havia presentat sobre la manca d'actuació de l'Administració en relació amb els contenidors que deixava l'establiment al carrer.

Creiem oportú analitzar-ne el contingut per tal de valorar la qualitat de l'atenció ciutadana.

L'Ajuntament indicava que el que havia de fer era "denunciar davant els jutjats, també entrar a Casa Ametller i comentar-ho directament, anar a la Sindicatura de Greuges, a l'alcaldeessa o al president de la Generalitat".

Indicava també que l'Administració no pot posar una patrulla permanent de la Guàrdia Urbana davant la porta de la botiga perquè no treguin la brossa.

I, per acabar, demanava a la ciutadana que deixés d'embrutar el bon nom de l'Ajuntament i els seus serveis de Neteja, ja que no tenien res a veure amb el seu problema.

La ciutadana s'havia dirigit directament a la regidoria i, en aquest sentit, potser no va fer ús dels canals adequats per transmetre la seva queixa, com per exemple l'IRIS (sistema de l'Ajuntament de Barcelona que resol i respon les incidències i

reclamacions a les persones de la ciutat), però el que no es pot fer és respondre a la ciutadania d'aquesta manera.

Això no justifica que la resposta donada pel consistori no hagi de tenir la qualitat suficient ni adequar-se al principi de bona administració.

Cal recordar que el principi de bona administració es troba regulat a l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea. En aquest sentit, l'article 30.2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya també estableix el dret a una bona administració.

En l'àmbit local, l'article 5.1 de la Carta de Drets i Deures de Barcelona assenyala que:

Totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

D'altra banda, l'article 30 de la Carta municipal de Barcelona estableix que es garanteix la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania.

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

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que cal informar la ciutadania de manera adequada sobre l'actuació municipal per solucionar el problema que planteja.

2. Presència de contenidors o bujols a la vorera

Tot i que l'Ajuntament ha inspeccionat la zona i s'ha dirigit en diverses ocasions a l'establiment perquè no deixi els contenidors a la vorera fora de l'horari permès, el problema no s'ha solucionat.

El districte ha tingut una actitud proactiva i constant per resoldre'l i evitar que es puguin donar situacions de brutícia al carrer. Ara bé, l'establiment encara deixa fora els contenidors quan no toca.

En aquest sentit, l'article 63-4 de l'Ordenança de medi ambient de Barcelona (OMA) assenyala que:

A les zones de la ciutat on s'hagi establert la recollida domiciliària de residus amb cubells a l'interior dels edificis, així com a totes les zones on es realitzi la recollida selectiva comercial porta a porta i a grans productors de residus, s'hauran de complir les següents normes:

a) Compliment dels horaris establerts per a la presentació dels cubells o contenidors al carrer. Es permetrà com a límit horari les 10 hores del matí per a la retirada dels contenidors buidats durant la nit. La sortida dels bujols o contenidors que han de ser recollits durant la nit mai serà abans de les 20 hores.

Per tant, **seria adient que el consistori continués fent inspeccions periòdiques per comprovar si l'establiment continua incomplint la normativa deixant al carrer els contenidors i, si s'escau, posar-hi les sancions oportunes.**

Recordem, d'altra banda, que l'article 102 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que l'Ajuntament de Barcelona ha de formular i mantenir polítiques dirigides a la preservació, la restauració i la millora del medi ambient urbà i natural, així com el manteniment i la promoció de la salut pública; la minimització, la reutilització, la recollida selectiva, el reciclatge i el tractament de residus municipals.

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 Gràcia no ha estat adequada a dret pel que fa a la resposta donada a la ciutadana, ni eficaç en relació amb fer complir la normativa vigent per part de l'establiment que genera el problema.**

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

- **Recomanar al districte de Gràcia** que continuï comprovant que l'establiment no deixa fora els contenidors i, si s'escau, que hi posi les sancions oportunes.
- **Recomanar al districte de Gràcia** que informi adequadament la ciutadana sobre aquest assumpte.

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.