

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 20 d'octubre de 2022 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Hi havia acumulació de brutícia i manca de neteja al tram del carrer de Caballero, entre els carrers de Galileu i Vallespir.
- Havia presentat diverses reclamacions per telèfon, correu electrònic i Twitter i només s'havia dut a terme la neteja dels carrers de Galileu i Vallespir, però el tram afectat del carrer de Caballero continuava igual.

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 adreçar-se a la **Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 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 30 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les reclamacions rebudes sobre aquest assumpte l'any 2022 i quins són els serveis i les freqüències de neteja al carrer de Caballero.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat **més de dotze mesos** a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Les reclamacions ciutadanes

En l'escrit de queixa del 20 d'octubre de 2022, la ciutadana manifestava que **feia prop de dues setmanes que el tram del carrer de Caballero afectat no es netejava** i que ho havia fet saber al consistori.

Els serveis municipals confirmen que van rebre fins a tres reclamacions per aquelles dates i que van respondre-les informant de les freqüències de neteja i de les actuacions fetes. No obstant això, la interessada assegurava que **les actuacions només s'havien dut a terme en els carrers transversals** i no en el que ella indicava i, per aquest motiu, es dirigia a la Sindicatura.

En aquest cas, per tant, no es qüestiona l'eficàcia de la resposta municipal a les reclamacions rebudes sinó el seguiment que fan els serveis municipals de les tasques de neteja que tenen encomanades les empreses contractades.

Recordem que la Llei reguladora de les bases del règim local estableix la prestació obligatòria del servei de neteja viària per part dels municipis (article 26.1.a), i l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona reconeix la responsabilitat municipal en el manteniment dels espais públics de la ciutat en condicions de neteja i salubritat (article 19).

3. El seguiment de les tasques de neteja

Actualment al carrer en qüestió s'hi fa una escombrada manual amb carretó tots els dilluns i divendres en torn de matí i cada quinze dies també els dimecres, i una escombrada mixta amb vehicle escombradora tots els dimarts, dijous i dissabtes també en torn de matí. A més, es fa un reg amb aigua a pressió els dissabtes per la nit, cada quinze dies.

Els serveis municipals consideren que amb aquestes actuacions el servei prestat a la zona del carrer de Caballero és l'adequat i necessari i, en el cas que hi hagi alguna incidència, és un fet del tot puntual i es pot solucionar amb els equips programats.

Si es detecta algun problema reiterat, es demana a l'empresa contractista de la zona que hi faci un seguiment per detectar-ne les causes i cercar els mitjans per solucionar-la. Les incidències es detecten normalment des del servei mateix, a través de la comunicació amb el Districte o directament a través de les queixes i els suggeriments que fa la ciutadania.

D'altra banda, quan es tracta d'un fet puntual que pot causar un greuge al veïnat, el consistori informa que s'activa un servei de neteja puntual o d'emergència.

En aquest cas, desconeixem els motius pels quals el tram del carrer afectat va estar tants dies sense netejar-se, ja que el consistori no ens ho indica en el seu informe. Ara bé, sembla que actualment ja no es dona aquesta situació o, si més no, els serveis municipals no tenen constància que s'estiguin produint incidències en aquest carrer.

Des d'aquesta institució volem remarcar que **l'eficàcia i l'eficiència dels serveis públics** (art. 103 de la Constitució espanyola i art. XXIII de la Carta europea dels drets humans a la ciutat), **són principis de bona administració**, que inclouen disposar d'una Administració eficaç i que presti amb qualitat el major nombre de serveis, tot respectant els drets i els interessos legítims de la ciutadania.

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 la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus no ha estat eficaç** en el seguiment de les tasques de neteja al carrer de Caballero, si bé el problema ja s'ha resolt.

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

- **Recordar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que té l'obligació de complir la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

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.