

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 25 de maig de 2023 la ciutadana, en nom de la comunitat de propietaris de la seva finca, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La seva disconformitat amb la resposta rebuda sobre la reiteració d'incidències en relació amb les reclamacions presentades per l'acumulació de deixalles al voltant dels contenidors ubicats al carrer de Nou Pins.
- Sovint la vorera que hi ha al davant de l'entrada de la seva finca es trobava ocupada per mobles i trastos vells dipositats de manera incontrolada i que dificultaven el pas de les persones vianants. A més, a la seva finca hi vivia una persona amb mobilitat reduïda a la qual això ocasionava greus perjudicis.

#### 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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 25 de maig 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 1 de desembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

#### CONSIDERACIONS

## **1. Retard en la resposta municipal**

L'Ajuntament ha trigat **més de sis 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 dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.

## **2. Atenció a les reclamacions de la ciutadana**

La ciutadana manifestava que des de feia molt de temps tant ella com altres persones veïnes de la finca havien presentat reclamacions per les molèsties i inconvenients que els suposaven els contenidors de recollida de residus que estaven ubicats al davant de la seva porteria, ja que sovint s'hi acumulaven deixalles al voltant.

En l'escrit de queixa presentat, la interessada aportava la còpia d'una de les respostes municipals, en la qual se li comunicava que, si insistia en la mateixa qüestió reclamada, es deixarien de gestionar les seves peticions per tal de no col·lapsar el sistema informàtic.

Si bé és cert que, segons estableixen els textos normatius, l'article 94.3 del Reglament de participació ciutadana i l'article 7.1 del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consultes web i agraïments (IRIS), no s'han de tramitar les comunicacions abusives quan la persona faci comunicacions reiterades sobre el mateix tema i quan l'Ajuntament ja li hagi contestat, en aquest cas, la ciutadana comunicava incidències que observava al mateix emplaçament, però en ocasions diferents.

**El fet que les incidències fossin recurrents acabava esdevenint una situació que afectava el veïnat de manera permanent**, per la qual cosa, des d'aquesta Sindicatura considerem que no es pot deixar d'atendre les reclamacions quan el problema no s'ha solucionat definitivament i es continuen produint els fets que van originar la primera de les reclamacions, encara que el consistori hagi comunicat que farà una neteja periòdica o una vigilància específica.

### 3. Mesures implantades

Com a mesura per descongestionar l'excés de residus a la ubicació en qüestió, es va establir una nova ubicació de contenidors al carrer de la Flor de Neu, però en el seguiment que es va dur a terme es va observar que, tot i que no hi havia tanta quantitat de residus fora dels contenidors, els de la fracció resta encara continuaven presentant desbordaments.

Per eliminar aquestes incidències es va optar per substituir el contenidor de la fracció orgànica d'aquest punt per un tercer de resta, ja que a l'emplaçament del carrer de la Flor de Neu s'hi havia instal·lat un nou contenidor d'orgànica.

El consistori informa que, un cop s'hagin consolidat les modificacions fetes en aquestes ubicacions i es disposi de dades més representatives, valorarà si les actuacions de millora han aconseguit revertir la situació.

No obstant això, l'Ajuntament, conscient de les contínues males pràctiques que es donen al carrer de Nou Pins, indica que, **si no es redueixen les incidències, s'activarà la presència de persones educadores socials a la zona per reforçar els missatges sobre la gestió correcta dels residus entre el veïnat.**

El consistori afegeix que no ha pogut facilitar les dades demanades per la Sindicatura quant al nombre d'intervencions de retirada de mobles i neteja específica dutes a terme al lloc dels fets, a més de les que ja són habituals, perquè no disposa d'aquesta informació quantificada, atès que hi ha múltiples equips que poden intervenir per recollir les deixalles abandonades.

### 4. Situació actual

En entrevista telefònica, la ciutadana ens fa saber que continua el problema a l'entorn dels contenidors en qüestió, on s'acumula molt material de restes d'obra, entre altres residus, com ara bosses amb gran quantitat de barres de pa que algú hi diposita pràcticament a diari.

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura **recomana que s'inclogui aquest emplaçament com a prioritari per tal de fer un seguiment correcte dels possibles mals usos en la deposició dels residus urbans** que puguin pertorbar els drets de les persones. Aquesta mesura permetria assolir amb més èxit els objectius de l'actual Pla Endreça, que l'Ajuntament ha endegat en els darrers mesos per aconseguir recuperar l'excel·lència de l'espai públic de la ciutat. Per aconseguir-ho, s'ha proposat

reforçar i ampliar el manteniment de l'espai públic i fomentar-ne el bon ús i la corresponsabilitat.

Recordem que, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'espai públic i amb la finalitat d'assegurar que totes les persones puguin **fer efectiu el seu dret a la ciutat**, reconegut en l'article I de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, les autoritats municipals han de fomentar, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte per la dignitat de tothom i la qualitat de vida de les persones habitants.

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

No obstant això, aquesta Sindicatura és conscient de la complexitat de la neteja i el manteniment de les vies i els espais públics de la ciutat. També tenim present que és més difícil que determinats emplaçaments amb unes circumstàncies determinades estiguin sempre en condicions òptimes de salubritat. En moltes ocasions, aquestes circumstàncies que posen en entredit la qualitat de l'espai públic tenen a veure amb el comportament ciutadà.

Per això, és important recordar el que estableix l'article 38 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que indica que totes les persones tenen l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i de respectar, en tot cas, el dret que també té la resta de la ciutadania d'usar-los i de gaudir-ne. L'article 12.2 de la mateixa carta també estableix que l'Ajuntament promourà accions cíviqes que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida quotidiana.

## **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 suficientment eficaç** per solucionar el problema d'acumulació de deixalles al voltant dels contenidors.

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

- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus** que prioritzi i faci un seguiment acurat de l'estat que presenten els contenidors del carrer de Nou Pins.
  
- **Recomanar al Districte de Nou Barris i a la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus** que duguin a terme una campanya de conscienciació ciutadana quant a la deposició de residus en aquest barri.
  
- **Recomanar al Districte de Nou Barris i a la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus** que, si el problema persisteix, es valori un canvi d'ubicació dels contenidors a un altre emplaçament.

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.