

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 27 de juny de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La neteja al carrer Nou de la Rambla, especialment al tram comprès entre els carrers de Piquer i Vila i Vilà, resultava del tot insuficient.
- Havia presentat diverses reclamacions i demanava actuacions eficaces per millorar l'estat que presentava el carrer.

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 8 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 30 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per millorar la neteja en el tram de carrer afectat.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat més de 16 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. La gestió de les reclamacions presentades

El consistori admet haver rebut, des del mes de juny del 2022, força reclamacions per part de l'interessat. La persona reclamant considerava que les tasques de neteja al tram afectat del carrer Nou de la Rambla eren insuficients i això generava cert malestar al veïnat. Atribuïa l'acumulació de brutícia, entre altres factors, a la pressió turística que pateixen en aquest carrer, ja que altres carrers de l'entorn, que no són tan transitats, presenten més bones condicions de neteja.

Des dels serveis municipals asseguren haver respost la majoria de les reclamacions i comunicacions d'incidències presentades per l'interessat, amb informació de les actuacions realitzades en cada cas per poder-les solucionar. Així mateix, se l'ha informat de les tasques de neteja programades de manera regular en aquest carrer.

A continuació s'exposen quines són **les tasques que els serveis de neteja realitzen setmanalment per torns horaris al carrer Nou de la Rambla:**

Torn de matí:

- *Escombrada manual els dimecres, dijous i dissabtes.*
- *Escombrada mixta amb vehicle d'escombratge els dilluns i divendres.*
- *Escombrada mixta amb aigua els dimecres.*

Torns de tarda:

- *Escombrada de manteniment amb vehicle auxiliar cada dia, de dilluns a divendres.*

Torn de nit:

- *Reg amb aigua a pressió els dilluns i divendres.*

Segons ens informen, a aquestes tasques programades setmanalment **s'ha afegit l'actuació de les brigades de barri en aquesta zona per poder millorar la qualitat de la neteja** als punts on s'acostuma a acumular més brutícia.

A banda d'aquestes mesures, **es fan actuacions de seguiment** per tal de comprovar i valorar si els serveis de neteja establerts estan ben dimensionats i si les tasques es realitzen correctament. Si no és el cas, s'apliquen noves mesures per adequar-les.

Finalment, el consistori indica que cal tenir present la gran quantitat de locals d'oci nocturn i de restauració que hi ha al tram del carrer Nou de la Rambla objecte de la queixa, també el nombre elevat de persones que viuen al carrer en aquest barri i les obres d'urbanització del carrer de Piquer, que van obligar a desplaçar durant un temps els contenidors de recollida d'escombraries i van comportar alguns actes incívics quant al dipòsit de deixalles i residus de materials d'obra de manera inadequada. Tots aquests factors han pogut ser determinants quant al nombre de reclamacions presentades.

3. La neteja i el manteniment de l'espai públic

L'article 45 de la Constitució espanyola estableix que tothom té dret a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i que els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient.

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**.

Aquesta Sindicatura és conscient de la complexitat de la neteja i el manteniment de les vies i els espais públics de la ciutat i que resulta més difícil que determinats emplaçaments estiguin sempre en condicions òptimes de salubritat, ja que es donen diverses circumstàncies que afecten la neteja i que en moltes ocasions tenen a veure amb el comportament ciutadà.

En aquest sentit, l'article 38 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona indica que totes les persones tenen l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, respectant, en tot cas, el dret que també tenen els altres ciutadans d'usar-los i de gaudir-ne. L'article 12.2 de la mateixa carta estableix que l'Ajuntament promourà accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida quotidiana.

D'acord amb el que s'ha exposat, l'Ajuntament de Barcelona disposa d'una planificació de neteja que té en compte els usos i les necessitats de cada zona, i treballa amb diversos processos d'implicació ciutadana en determinades zones de la ciutat, que es basen en la corresponsabilització. També, al llarg dels darrers anys ha desenvolupat diferents campanyes i actuacions per tal de promoure el civisme.

Ara bé, aquesta Sindicatura considera que la neteja i el civisme poden continuar millorant i, si bé la intervenció dels responsables públics és inexcusable per ordenar i fer complir les normes que faciliten la convivència social i la neteja de les vies públiques, entre altres, en la major part de les ocasions la responsabilitat primordial és dels ciutadans, que amb el seu comportament i hàbits cívics han de facilitar l'harmonia social i el mínim d'intervenció possible dels serveis municipals com a garants.

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 d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge ha estat adequada** per tal de millorar les condicions de neteja al carrer Nou de la Rambla.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus** que continuï fent un seguiment acurat de les condicions de neteja al tram del carrer Nou de la Rambla, entre els carrers de Piquer i de Vila i Vilà.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus** que valori la conveniència de dur a terme una campanya específica de conscienciació ciutadana en aquest barri.

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.