

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPAI PÚBLIC (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 d'octubre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu malestar per les molèsties que ocasionaven persones sense llar quan utilitzaven les dues cadires situades davant el seu hostel situat al carrer de l'Hospital, raó per la qual sol·licitava que les cadires es retiressin de l'espai públic.

Hi exposava el següent:

Tenia un negoci al carrer de l'Hospital.

Des de feia mesos tenien molts problemes amb les persones sense sostre i begudes que freqüentaven l'espai davant del seu hostel cada matí des de les 7.00 h fins a les 15.00 h, aproximadament. Aquestes persones bevien i cridaven assegudes a les cadires, cosa que molestava els seus clients i donava una imatge lamentable de la ciutat i del seu establiment.

Havia trucat a la GUB en diferents ocasions per tal que fessin un avís a aquelles persones, però moltes vegades no hi havien anat.

Havia posat queixes a l'Ajuntament, però, malgrat que havia rebut respostes, en les quals sovint se li deia que es passava la queixa al SASSEP per tal que hi intervingués, no havia observat cap canvi al respecte.

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 Ciutat Vella i a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 d'octubre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme (concretament a la DIAC, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana). El dia 1 de desembre de 2023 es va rebre la informació sol·licitada a l'Institut Municipal de Servies Socials (IMSS) i el dia 17 de gener de 2024 es va rebre l'informe del Districte de Ciutat Vella.

CONSIDERACIONS

1. Sobre les queixes presentades

Segons informa la DIAC, la ciutadana havia presentat sis queixes diferents sobre aquesta mateixa ubicació, quatre de les quals s'havien enviat a l'IMSS, una al Districte de Ciutat Vella i una a Ecologia Urbana (no es disposa d'informació sobre aquesta darrera queixa i, per tant, no es té en compte en aquesta anàlisi).

De la informació que consta als diferents informes municipals s'observa que es va emetre una resposta a la queixa de Ciutat Vella. Pel que fa a les que es van enviar a l'IMSS, se'n van respondre tres. La quarta es va anul·lar sense resposta per duplicitat.

Així doncs, es constata que, pel que fa a la gestió de les queixes a l'aplicació IRIS, **el consistori ha estat eficaç en la resposta a la ciutadana, pel que fa a l'emissió de respostes i al període en què s'han realitzat.**

2. L'actuació municipal davant la situació exposada per la ciutadana

La promotora de la queixa exposava el seu malestar per la presència habitual de persones que passaven bona part del dia en dues cadires situades davant el seu hostel del carrer de l'Hospital. Aquestes persones tenien comportaments (beure, cridar i molestar els seus clients) que podien repercutir en el seu establiment.

La ciutadana s'havia dirigit a la Guàrdia Urbana en diferents ocasions, però exposava que moltes vegades no hi anaven. Sol·licitava al Districte la retirada de les dues cadires que es troben davant el seu establiment.

Cal recordar que l'article 6.4 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i de respectar, en tot cas, el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne.

La informació facilitada als informes del Districte i de l'IMSS exposa que es tracta d'una situació coneguda pels serveis municipals i en la qual s'està intervenint. De fet, **l'espai de la plaça de Sant Agustí i els seus entorns està catalogada (des de juny de 2019) com a zona d'especial atenció (ZEA)**, per les múltiples dinàmiques que impacten directament en l'espai públic, com les que descriu la ciutadana en la seva queixa.

Com a ZEA, en aquest punt del Raval s'hi intervé de forma particularment intensa amb diferents serveis. El SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic) hi acudeix gairebé diàriament en diferents

franges horàries (matí, tarda i nit), a banda d'altres prospeccions conjuntes amb altres serveis.

En la intervenció dels professionals del SASSEP s'ofereix atenció social i accés a serveis de diferents tipologies a les persones en situació de sensellarisme. Així mateix, també s'actua per treballar la limitació de conductes no desitjades.

Aquesta actuació social té alguns límits: d'una banda, les actuacions estan directament vinculades amb la voluntarietat de les persones i no sempre accepten l'atenció que s'ofereix, malgrat que s'hi segueix treballant per una acceptació futura. També hi ha altres dinàmiques que estan fora de l'abast de l'actuació del SASSEP (la Sindicatura presumeix que es treballen en espais de coordinació, com s'exposa al punt 4).

Així doncs, es constata que **l'Ajuntament intervé a través de diferents serveis (amb diferents objectius vers l'espai públic) de forma intensiva i coordinada per aconseguir que es faci un ús adequat de l'espai públic i millorar-ne la qualitat, alhora que té l'objectiu d'apropar i millorar l'atenció social a persones vulnerabilitzades.**

Quant a l'aspecte concret de la retirada de les cadires, la Taula Tècnica de l'Espai Públic de Ciutat Vella, integrada per diferents operadors, va valorar aquesta petició: va desestimar la petició de retirar-les, atès que hi ha col·lectius que les necessiten per seure i descansar, funció per a la qual es van posar.

Sobre aquest aspecte, la Sindicatura constata que **hi ha hagut una valoració objectiva, atès que s'ha pres des d'un espai tècnic integral (s'ha disposat de les perspectives dels diferents serveis). Per tant, no hi ha arbitrarietat en la decisió i s'ha actuat d'acord amb la potestat administrativa.**

A més, el consistori, quan pren decisions sobre l'espai públic, ha de tenir en compte les múltiples necessitats de la ciutadania i cercar un equilibri entre elles.

Finalment, també es vol destacar que aquesta decisió no es pren de forma descontextualitzada, sinó en el marc d'una actuació molt intensiva per part dels serveis municipals.

3. La permanència de situacions similars en determinats espais de la ciutat

Malgrat l'actuació municipal, la situació persisteix, tal com posa en evidència el fet que la zona de la plaça de Sant Agustí i entorns sigui ZEA des de l'any 2019.

L'article 12.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats de les altres persones. Així mateix, en el punt 2 determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviqües que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

En aquesta línia, el consistori ha disposat, doncs, de l'actuació de diversos serveis municipals que actuen de forma intensiva a través de diverses estratègies, donat que **no es pot resoldre una situació com l'exposada únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat a través de la GUB o amb una retirada de mobiliari urbà, atès que és fruit d'una realitat més complexa.**

Per tant, s'hi actua des d'una doble vessant, a escala més individual, amb una intervenció social amb les persones que es troben al lloc, i a escala més global, intentant reduir l'impacte en l'espai amb altres mesures. A més, aquestes actuacions s'avaluen i es reajusten a les taules corresponents.

L'espai públic no és una realitat estancada sinó que és canviant i, per tant, alguns llocs que, per la seva ubicació o característiques, generen determinades dinàmiques, requereixen una intervenció continuada i sostinguda en el temps, com es constata que passa en aquest punt de la ciutat.

4. Coordinació dels serveis municipals

Davant situacions amb una complexitat i una intensitat d'abordatge com les que es produeixen en aquest espai, aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment amb les d'atenció i suport requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en aquell espai públic.

La Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma l'existència d'una intervenció coordinada. Així doncs, els diferents operadors de l'espai públic comparteixen informació, dissenyen i consensuen dispositius d'intervenció conjunts per tal de minimitzar els impactes negatius. D'aquesta forma, la plaça de Sant Agustí és un espai que es tracta habitualment a les taules següents del Districte de Ciutat Vella:

- Taula de sensellarisme i drogues
- Taula de convivència
- Taula de seguiments dels entorns del CAS Baluard
- Taules de treball específiques amb caràcter temporal per a la intervenció en espais tensionats. En els darrers mesos s'ha creat un grup específic per a les places de la Gardunya i de Sant Agustí, atenent la complexitat que presenta aquest punt.

5. Informació al veïnat afectat

Tot i que es portin a terme actuacions integrals, intensives i coordinades, és possible que no s'observin canvis en les dinàmiques, a curt o mitjà termini. O bé que, si n'hi ha, no s'ajustin a les expectatives del veïnat.

A més, aquest tipus de situació, com bé saben els serveis afectats, pot generar molta alarma i sensació d'inseguretat. Per aquest motiu, és de summa importància mantenir informat el veïnat.

Habitualment, en aquestes situacions el veïnat no coneix de forma suficient tota la tasca desenvolupada pel consistori i, quan rep respostes escrites a les queixes, solen ser força estandarditzades i aporten sols informació molt general.

En aquest cas, tenim constància que la promotora de la queixa volia exposar la seva situació i mantenir-se informada de forma directa. En aquesta línia, se la va convidar a assistir a una reunió, de data 30 d'octubre de 2023, a la qual hi assistien el comissionat de Ciutat Vella i la consellera tècnica del Districte de Ciutat Vella.

Des d'aquesta Sindicatura volem subratllar la necessitat de mantenir informat el veïnat (i, per tant, a la promotora de la queixa), de forma proactiva, per part de l'interlocutor que es consideri oportú a partir dels diferents espais de coordinació. Entenem que, davant situacions com la descrita, la manca d'interlocució pot agreujar les tensions que es viuen a la zona.

Per tant, cal promoure i vehicular formes de comunicació amb el veïnat per tal de garantir que estigui informat de les actuacions municipals. Així, els serveis municipals podran escoltar-lo i coneixeran de primera mà les impressions de les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai. A més, el veïnat podrà informar els serveis de les afectacions que pugui estar patint.

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 municipal ha estat ajustada a dret, però ha de millorar en eficàcia.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que sigui més proactiu a l'hora de mantenir informada la ciutadania de la tasca que fan els serveis municipals, especialment en espais tensionats.
- **Recordar al Districte de Ciutat Vella i a l'IMSS** que ha de mantenir l'actuació i el seguiment de l'espai de forma intensa i coordinada, a través de les taules o els espais corresponents.

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.