

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de setembre de 2023, una comunitat de propietaris del carrer d'Enric Giménez, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb problemes de seguretat i convivència ocasionats per un veí d'aquella finca.

Hi exposava el següent:

A la finca hi havia un problema molt greu i continuat de convivència i seguretat ocasionat pel veí.

Feia molt temps que el veí generava problemes, els quals s'havien aguditzat durant el mes d'agost de 2023: havia passejat amb un ganivet per l'escala, havia gravat creus invertides a la porta d'un veí amb un objecte punxant, havia amenaçat de mort diversos veïns, havia fotografiat o gravat una veïna al carrer i havia amenaçat i intentat agredir uns treballadors que feien obres a la finca.

A més, va fer fora de casa la seva mare. La van recollir els Mossos d'Esquadra i la van atendre des dels serveis socials. Va llençar els estris de la mare al replà, on es dipositaven les escombraries.

Diverses veïnes havien decidit no fer ús del pàrquing comunitari per la por de coincidir amb el veí, en un recinte tancat i soles.

Els veïns havien trucat al 112 en diverses ocasions i interposat denúncies policials.

Consideraven que era una situació de violència i perillositat davant la qual calia la intervenció dels serveis municipals de forma urgent.

En data 25 de juliol de 2023 van presentar una instància exposant els fets i sol·licitant la intervenció de serveis socials. En la mateixa data, van enviar un correu electrònic a la Guàrdia Urbana del Districte.

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 Sarrià - Sant Gervasi** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 de setembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

En data 27 de febrer de 2024, la Sindicatura va contactar amb el Districte de Sarrià - Sant Gervasi per tal d'actualitzar la informació.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Actuació municipal i coordinació entre serveis

Els promotors de la queixa van adreçar-se a la Sindicatura de Greuges el setembre de 2023 exposant el seu malestar i la seva preocupació per la manca d'actuació municipal davant d'una situació que havien posat en coneixement del consistori a través d'una instància presentada en data 25 de juliol de 2023. Així mateix, s'havien dirigit en nombroses ocasions al telèfon 112 i s'havien interposat denúncies davant la policia quan s'havia considerat oportú.

A partir de la informació continguda en els escrits municipals, es constaten diversos fets als quals ens referim tot seguit.

Abans, però, hem de referir-nos a l'article 5 de la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, que estableix el deure de confidencialitat i diu que els responsables i encarregats del tractament de dades, així com totes les persones que intervinguin en qualsevol fase d'aquest tractament, estan subjectes al deure de confidencialitat, complementari als deures de secret professional. Per aquest motiu, i atenent a la protecció de dades de les persones afectades, la informació reflectida o analitzada tot seguit pot ser parcial, d'acord amb el que preveu la normativa.

Segons s'exposa a l'informe municipal, consten les intervencions següents:

En dates 31 de juliol, 24 d'agost, 28 d'agost i 1 de setembre de 2023 (també es produeixen altres trucades entre el 28 d'agost i el 4 de setembre), **la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB)** i el **Cos de Mossos d'Esquadra (CME)** intervenen en diferents ocasions per alertes del 112. En algunes d'aquestes dates se'ls truca en més d'una ocasió. La GUB intenta establir contacte amb la persona causant dels incidents, però no respon.

El 29 d'agost de 2023, una senyora gran de l'edifici es presenta a la seu policial per interposar una denúncia pels fets familiars. S'activa el servei d'assistència al Servei d'Emergències Municipals (SEM).

El 4 de setembre de 2023, des del CME es fa arribar informació al **tècnic de prevenció (TP)** del Districte i a la Unitat Territorial 5 (UT5) de la GUB i se'ls posa en coneixement de la situació. Es fan les diligències pertinents i els serveis socials municipals atenen la mare del veí. S'intervé en l'àmbit policial.

El 5 de setembre de 2023, la policia de barri (UT5 de la GUB) i el TP tracten la situació amb el **Centre de Serveis Socials (CSS) Sarrià** per tal d'activar els recursos urgents d'atenció a la mare i de salut pel fill.

Així mateix, la situació s'incorpora, pel seu tractament a la **Taula de Convivència de Sarrià - Sant Gervasi**, a l'apartat de casos complexos, amb la participació de Serveis Socials, GUB, Salut Mental i Llicències i Inspecció (la reunió és mensual, però entre reunió i reunió la GUB i el CSS segueixen intervenint en la situació). També es fan gestions amb **recursos de salut mental**.

El 7 de setembre de 2023, la UT5 de la GUB intervé de nou per queixes veïnals per amenaces. El cos policial ofereix atenció al veïnat i en fa un seguiment. En la mateixa data, des del CSS s'informa que la mare està en un recurs que li ofereix un entorn segur.

El 8 de setembre de 2023, la UT5 de la GUB comunica al Districte que han atès diferents veïns explicant la situació i se'ls ha informat de les intervencions que es poden fer des dels cossos policials, així com que la solució definitiva té un camí més llarg.

El mateix dia es comproven molèsties de soroll i se sanciona el veí administrativament. Des de la GUB es fa un informe per al CSS sol·licitant una valoració psiquiàtrica, ja que l'actitud ha empitjorat, ha augmentat l'agressivitat i la problemàtica i ha provocat greus problemes de convivència veïnal.

El TP contacta telefònicament amb el veïnat per informar-lo de la gestió de la situació.

Des del CSS s'informa el Districte que s'està valorant quina és la millor forma d'intervenir (el veí no accepta cap contacte amb ningú) per poder-li oferir suport i que l'acceptés. Aquesta intervenció requereix temps, i la valoració psiquiàtrica no es pot fer des del CSS, atès que l'equip no disposa d'efectius mèdics ni psiquiàtrics. En cas que els veïns detectessin qualsevol conflicte, caldria activar una ambulància per tal que es fes una valoració *in situ* i es facilités un ingrés involuntari, si esqueia.

Durant la setmana del 12 al 15 de setembre es manté un seguiment de la situació. S'intenta contactar de nou amb el veí, sense resultats, i des del CSS s'estableix una coordinació amb **un recurs sanitari**, atès que els factors de salut determinaven el seu comportament.

A finals de setembre de 2023 es mantenen les coordinacions amb Salut i el CSS, així com l'alerta i el seguiment dels cossos policials.

Quan el mes de febrer de 2024 es contacta amb el Districte per actualitzar la informació de la situació, s'exposa que finalment el veí ha acceptat un ingrés en un centre hospitalari de la ciutat. El veí ha aconseguit estabilitzar la seva situació i ha tornat al domicili.

Des del seu retorn, no es té constància de cap problemàtica, motiu pel qual el cas ha estat donat de baixa de la Taula de Convivència. No obstant això, **des de la GUB s'ha mantingut el contacte amb el veïnat per tal que, si reapareixen els problemes, puguin contactar-hi de nou.**

De tota aquesta actuació municipal es pot constatar que, d'una banda, el consistori (i també els serveis que depenen d'altres administracions) disposa d'informació sobre l'existència de la situació, fonamentalment a partir de les trucades al 112, a finals de juliol i durant l'agost. A partir de les trucades a aquest telèfon s'activen els serveis policials d'emergència i aquests, al seu torn, fan les comunicacions pertinents a altres serveis que poden intervenir-hi.

Així el mes de setembre s'activen gestions amb diferents serveis que no havien intervingut en el cas fins al moment, i el traspàs d'informació i la coordinació entre serveis esdevé intensa, tant a través d'intercomunicacions, com per l'entrada del cas a la Taula de Convivència de Sarrià - Sant Gervasi (un espai dissenyat per a la coordinació directa i de multiserveis), on es va estar abordant en l'apartat de casos complexos.

Cal recordar que la coordinació entre les administracions públiques ve determinada per l'article 103 de la Constitució i que també està recollida en l'article 3.1.k de la Llei 40/2015. A més, en situacions com la que ens ocupa, aquesta coordinació es fa imprescindible per assolir els objectius.

Aquesta Sindicatura considera que l'activitat coordinada i intensa de diferents serveis i professionals ha posat de manifest que la situació es va abordar tenint en compte la urgència, el malestar i la inseguretat que s'estava generant.

2. Competències i límits de l'actuació municipal

L'actuació municipal davant d'aquestes situacions no és senzilla, donat que està molt condicionada per dues circumstàncies: d'una banda, la voluntat o la capacitat de col·laboració de la persona que està patint el problema i ocasionant riscos i molèsties; de l'altra, el fet que bona part dels problemes es produeixen a l'espai de la llar, on tampoc no es pot intervenir, en primera instància, sense el seu consentiment.

A més, en aquest cas sembla que hi havia afectacions pel que fa a la salut mental, les competències de la qual no corresponen a l'Ajuntament de Barcelona i, per tant, aquesta Sindicatura no pot intervenir per estudiar-les. No obstant això, es té coneixement que des del sistema sanitari públic no sempre es pot respondre davant les necessitats amb la immediatesa i la intensitat que serien necessàries, a banda que també pot trobar-se amb els condicionants de la voluntarietat de la persona afectada.

Totes aquestes dificultats impliquen, necessàriament, un treball complex i coordinat de diversos serveis, ateses les conseqüències de seguretat i sanitàries que poden derivar-se'n. Així mateix, els resultats d'aquesta tasca sovint requereixen un horitzó de treball a mitjà o llarg termini per obtenir resultats.

Però són precisament els problemes de seguretat que es podien estar generant en aquest cas els que preocupaven molt en la situació exposada, tant pel que fa a la mateixa persona i el seu entorn més proper (la mare) com pel que fa al veïnat, que veia molt afectada la seva quotidianitat i també patia incidències al seu entorn domiciliari.

Cal tenir en compte que l'article 103.3.f de la Carta municipal de Barcelona estableix la competència municipal, en relació amb la salut pública, en el control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana. I l'article XVI.1 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat diu que la ciutadania té dret a un habitatge digne i segur.

Per tant, en aquests casos és necessari persistir de forma intensiva i coordinada per garantir les condicions de seguretat necessàries quan es donen aquestes situacions. En aquest cas, i

tenint en compte que segons les darreres informacions facilitades pel Districte s'ha restablert la normalitat a l'edifici, cal **recordar la importància que es mantingui un contacte amb el veïnat per tal de poder activar de nou recursos, si hi hagués canvis.**

3. Sobre la resposta a la instància presentada i la interlocució amb el veïnat

L'informe municipal no aporta cap referència sobre la resposta a la instància que els promotors de la queixa van presentar, malgrat que s'havia sol·licitat aquesta informació a la petició d'informe adreçada al Districte.

La manca d'informació al respecte pot significar que o bé no es va respondre, o bé que, com que la instància anava adreçada als serveis socials, el Districte no en tenia coneixement malgrat la coordinació que, com s'ha exposat abans, va ser intensa en l'abordatge de la situació. També hi ha constància que els promotors de la queixa van fer arribar l'escrit, per coreu electrònic i en la mateixa data, a la UT5 de la GUB.

En relació amb aquest aspecte, cal tenir en compte **que l'Administració ha de respondre a tots els escrits que la ciutadania presenta**, tenint el compte el contingut de l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

A més, l'Ajuntament de Barcelona és un ens per si mateix (independentment de les formes d'organització que —per la seva complexitat i dimensió— hagi d'adoptar). Per això, **quan la ciutadania es dirigeix a un servei municipal per una situació de la qual rep l'impacte en diferents aspectes, s'està dirigint a l'Ajuntament de Barcelona en sentit ampli.**

Cal destacar, a més, que **la instància es va presentar en data 25 de juliol de 2023**, per tant, abans que les primeres activacions dels serveis a què es fa referència a l'informe municipal, a través del 112, la primera de les quals és de data 31 de juliol de 2023.

En aquest sentit, entenem que, **si s'hagués atès adequadament el contingut d'aquell escrit, s'haurien pogut activar abans algunes de les actuacions, que després van haver d'esperar fins al mes de setembre.**

També cal afegir que, malgrat que l'agost coincideix amb el període vacacional, l'activitat municipal es manté i l'atenció a les urgències s'ha de poder donar amb la mateixa celeritat que durant la resta de l'any.

Malgrat aquest desajust, es constata que, segons s'exposa a l'informe municipal, es va mantenir, especialment durant el mes de setembre, la interlocució amb el veïnat, principalment per part de la UT5 de la GUB i del TP del Districte, per tal d'atendre la preocupació veïnal, així com per informar de les actuacions que es portaven a terme des del consistori, i orientar sobre accions que la comunitat també podia activar. En aquest aspecte, es va actuar d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania i proximitat que estableix l'article 3.1 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic.

Com ja s'ha dit anteriorment, s'insta el Districte de Sarrià - Sant Gervasi a conservar la interlocució a l'efecte de mantenir un circuit àgil, per si fos necessari activar recursos de nou.

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 Sarrià - Sant Gervasi pot millorar en eficàcia pel que fa a la detecció de situacions que es donen a conèixer per instàncies presentades per la ciutadania.**

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

- **Recordar al Districte de Sarrià - Sant Gervasi** la importància de mantenir un interlocutor amb el veïnat que pugui contactar amb el Districte de forma àgil i eficaç, per tal de poder activar de nou recursos si hi hagués canvis.
- **Recordar al Districte de Sarrià - Sant Gervasi i a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** que s'ha de donar resposta escrita a totes les instàncies presentades per la ciutadania, alhora que cal comunicar-ne el contingut a altres serveis que hi puguin intervenir.

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.