

## 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 1 de setembre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal davant la situació d'incivisme que es produeix en la ronda de Sant Pau.

Explicava que hi havia un grup de persones que venien objectes robats o que recollien de les escombraries i s'instal·len davant el portal del seu immoble, situat a la ronda de Sant Pau. Aquesta activitat genera brutícia.

En diverses ocasions s'han dirigit al consistori a través de l'aplicació IRIS. Així mateix, algunes vegades han requerit la presència policial per dissuadir les persones venedores. Tot i això, la situació es manté.

##### 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 a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 19 de setembre 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 4 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

#### CONSIDERACIONS

## 1. Antecedents

La ciutadana ja s'havia dirigit a la Sindicatura de Greuges de Barcelona per la manca de resposta obtinguda per part del consistori, en relació amb queixes IRIS que havia tramitat i sobre les quals no havia obtingut resposta. Aquestes tractaven de la situació generada a la ronda de Sant Pau, per l'activitat de venda ambulants no autoritzada, que comportava, entre d'altres, brutícia a la zona i por entre el veïnat, algunes persones del qual s'havien vist increpades o amenaçades.

En aquell moment s'havien activat diferents serveis municipals: la GUB, el Servei d'Intervenció Social per la Convivència del Districte de Ciutat Vella i el Servei de Gestió de Conflictes (aquest darrer treballava, a més, conjuntament amb el SASSEP, el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic). Així doncs, es constata l'activació de fins a quatre serveis municipals que actuaven de manera intensiva a través de diferents estratègies. A més, informaven que estava previst el trasllat del Gimnàs Sant Pau a una nova ubicació provisional, el que es preveia que comportaria canvis i millores en l'entorn.

D'altra banda, també s'estava duent a terme una actuació municipal integrada de diferents serveis en el marc de les Taules de convivència del Districte de Ciutat Vella, treballant, per tant, amb la coordinació amb què han d'actuar les administracions públiques.

Pel que fa a les queixes presentades per la ciutadana, les havia contestat en bona part la GUB i una el Districte de Ciutat Vella. També s'havia contactat tant amb la promotora de la queixa com amb dos veïns més, un comerciant de l'edifici i l'Administració de la finca, per informar de les actuacions que s'estaven desenvolupant.

Conseqüentment, des de la Sindicatura **es resolia que l'actuació del Districte de Ciutat Vella havia de mantenir el seguiment de la situació així com promoure una interlocució suficient amb el veïnat, mentre prosseguissin algunes de les dinàmiques de la zona i el malestar veïnal.**

## 2. Context i queixes veïnals

La promotora de la queixa havia fet arribar de nou a la Sindicatura còpia de queixes presentades a l'Ajuntament en referència a la presència de venda ambulants no autoritzada i manca de mitjans per impedir-la. En aquesta darrera queixa se li responia que des de la GUB s'havia treballat abans i intensament aquesta problemàtica a la zona de la ronda de Sant Pau, i que va millorar la situació. Se li indicava que quan detectés de nou aquesta situació truqués al 112 per tal que una patrulla s'apropés al lloc i donés per finalitzada l'ocupació de l'espai amb manca de permís.

La ciutadana també va tramitar una altra queixa en relació amb la inseguretat la voltant del carrer de la Cera. Sobre aquesta queixa va rebre una resposta en què se la informava que des de la GUB es tenia coneixement de l'increment de la presència de persones amb perfil multireincident al voltant del carrer de la Cera i la ronda de Sant Pau. S'afegia que, possiblement, aquest fenomen era a causa de la pressió exercida en altres zones del districte. Des de la GUB s'havia creat un full de seguiment específic i se n'havia informat els comandaments de la nit per tal de donar resposta a aquesta casuística. També s'orientava a trucar al 112 quan es produís un acte il·lícit a fi de poder donar una resposta policial immediata.

La ciutadana també va aportar fotografies a la Sindicatura sobre la mateixa activitat de venda ambulants no autoritzada i també de roba i deixalles sobre la vorera, així com dels contenidors d'escombraries més propers al seu domicili, al voltant dels quals s'acumulaven altres deixalles.

L'informe municipal aportat a la Sindicatura exposa que les dinàmiques de venda ambulants no autoritzada les produeixen un total d'entre **quatre i sis persones sense recursos**, algunes en situació de sensellarisme.

Així mateix indica que des del **telèfon d'emergències 112 s'havien rebut un total de 58 trucades des del mes de gener i fins a principis d'octubre** (quan se signava l'informe municipal). Respecte de les persones venedores, es diu que l'actuació de la GUB es duu a terme a escala preventiva, amb punts estàtics a la zona, amb intervenció de material amb equips destinats al control de la venda ambulants.

L'informe municipal fa referència al fet que **en aquest punt la problemàtica detectada està continguda, a diferència de la situació que s'havia generat anys enrere**. Sobre aquest aspecte, i en tant que la Sindicatura està ubicada en l'entorn al qual es refereix la queixa, compartim aquesta apreciació.

### **3. Intervenció municipal i interrelació amb la ciutadania**

De les fotografies aportades per la ciutadana, així com de les queixes IRIS que havia registrat (on també es fa referència a la inseguretat de l'entorn), es desprèn que la situació de malestar (que es compartiria també amb altres membres del veïnat) no ve donada únicament per la presència de persones que desenvolupen la tasca de venda ambulants no autoritzada, sinó per un conjunt de dinàmiques i circumstàncies de les quals resulta un **espai públic poc amable i una sensació d'inseguretat** que la mateixa GUB confirmava en una de les respostes a la ciutadana.

Hem de recordar que la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat estableix a l'article 1 el dret a la ciutat, com a espai col·lectiu que pertany a tots els

seus habitants. Així mateix, diu que les autoritats municipals han de fomentar amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tothom i la qualitat de vida dels seus habitants.

El contingut de l'article implica, doncs, que **la gestió municipal ha de poder respondre al malestar que expressa la ciutadana a la seva queixa i a la necessitat d'atendre adequadament les persones que, per situació de necessitat, es dediquen a la venda ambulat no autoritzada.**

La resposta municipal confirma que, com ja s'havia avançat en una resposta a una de les queixes de la ciutadana, **la GUB actua sobre l'activitat de venda ambulat no autoritzada**, que porten a terme per persones sense recursos, algunes sense llar. En aquesta línia, tant **els Serveis Socials municipals com el Servei de Gestió de Conflictes i la tècnica de Prevenció del districte tenen coneixement de la situació.**

Per tant, com ja s'apuntava a l'anterior resolució, s'actua des del doble vessant, individualment amb intervenció social i a través d'una escala més àmplia, intentant reduir l'impacte amb altres mesures.

Entenem que la millora d'una situació com la descrita no passa únicament per una intervenció policial.

D'una banda perquè cal actuar amb una perspectiva multiservei. A més, com apunta la GUB en una de les respostes a la ciutadana, la pressió policial sobre determinades dinàmiques pot generar l'efecte de desplaçar-les a altres indrets, sense resultats efectius, en una escala territorial més àmplia.

I de l'altra, perquè **no es pot estigmatitzar les persones en situació de vulnerabilitat social, sinó que aquestes han de tenir el suport necessari per part de l'Administració municipal.**

No obstant, la necessitat d'una intervenció municipal que incorpori una visió més global, en la qual a banda dels serveis esmentats a l'informe municipal puguin intervenir altres serveis, com ara neteja, agents cívics o els que es considerin necessaris, esdevé fonamental per aconseguir uns efectes més transformadors. De fet, l'informe municipal exposa que **la situació s'aborda a la Taula de convivència del districte. Entenem, per tant, que s'està realitzant un seguiment de l'abordatge actual i els seus resultats, així com que es fan els reajustaments necessaris per aconseguir l'efectivitat de les actuacions.**

Amb tot, i com també s'explicava en la resolució anterior, **la ciutadania en ocasions difícilment pot percebre els resultats**, atès que els efectes de les estratègies desenvolupades poden esdevenir llargs. A més, l'espai públic és canviant i poden aparèixer altres persones o dinàmiques, el que comporta una adaptació continuada de l'estratègia que cal seguir.

Tot plegat requereix d'una complexitat en l'actuació, en un territori densament poblat com és la ciutat de Barcelona, que fa necessària l'aplicació d'abordatges intensius que impliquin la totalitat dels serveis municipals, en una mirada comuna cap a la millora de l'espai públic. En aquesta línia, l'Ajuntament de Barcelona va presentar l'octubre del 2023 el **Pla Endreça**, que es defineix com

la resposta integral, transversal i coordinada de l'Ajuntament per aconseguir garantir **l'excel·lència de l'espai públic** de la ciutat. Un esforç que impulsa l'organització municipal i ha d'esdevenir comú amb la ciutadania, les associacions i les entitats, els sectors econòmics i també les persones que visiten la ciutat. Avançar en la **corresponsabilitat** és clau per fer de l'espai públic de Barcelona un espai de qualitat per a totes i tots.

El consistori, conscient de la situació i les necessitats i els neguits especials de la població i les entitats de Ciutat Vella, està també treballant en el **Pacte per Ciutat Vella**, on a través del diàleg amb diferents agents socials, culturals i econòmics està previst treballar en quatre grans eixos:

- **Persones**: amb accions per garantir unes condicions de vida digna, es treballarà en els àmbits de la salut, l'habitatge o l'educació, entre d'altres.
- **Espai públic**: uns carrers endreçats i segurs on s'afavoreixi la convivència per recuperar l'atractiu del districte.
- **Economia**: garantir la diversitat sectorial del teixit econòmic i impulsar les oportunitats per a tothom.
- **Vincle**: recuperar la identitat i l'orgull de Ciutat Vella de tota la ciutadania.

Tenint en compte tota la informació exposada, entenem que l'Ajuntament de Barcelona treballa de forma decidida per donar veu al veïnat, així com per millorar l'estat de l'espai públic i assolir una millor percepció ciutadana al respecte. En aquesta línia, **recomanem que tant en el marc del desplegament del Pla Endreça, com en el del Pacte per Ciutat Vella, es tinguin en compte situacions com la que exposa la promotora de la queixa.**

Finalment, i tal com es va recomanar en la resolució anteriorment esmentada, **reiterem la necessitat que, a través del servei que es consideri necessari, es mantingui interlocució amb el veïnat, per tal de recollir les informacions que pugui aportar i a fi de mantenir-lo actualitzat de la tasca municipal desenvolupada en aquell entorn.**

## 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 pot millorar en eficàcia.**

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

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella i al Comissionat del Pacte per Ciutat Vella** que es tinguin en compte situacions com la que exposa la promotora de la queixa en el desplegament del Pla Endreça i del Pacte per Ciutat Vella.
- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que, a través del servei que es consideri necessari, es mantingui interlocució amb el veïnat per tal de recollir-ne les aportacions i mantenir-lo actualitzat de la tasca municipal desenvolupada en aquell entorn.

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.