

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 de juny de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la retirada dels seus objectes personals per part de la GUB i del servei de neteja.

Hi exposava el següent:

És una persona sense llar i sense ingressos. Des de feia un parell de mesos feia vida a Montjuïc, davant de la "caseta" de parcs i jardins. Allà hi tenia totes les pertinences (matalàs, dutxa improvisada amb una galleda, productes d'higiene, un palet, tovalloles, caixes amb roba i vambes, una barbacoa, llibres, caixa amb el menjar, etc.).

El dia 9 de juny de 2024, cap a les 10.00 hores del matí, es trobava en aquesta zona quan dos agents de la GUB s'hi van acostar i li van dir que en cinc minuts passaria el camió del servei de neteja i que agafés el que pogués perquè el servei de neteja no deixaria res. En cinc minuts, només va poder recollir dues bosses de roba i menjar, amb l'essencial. Després, el camió del servei de neteja s'ho va endur tot.

Per això, en el moment de presentar la queixa, feia dies que no tenia pràcticament res: ni un suport per dormir, ni dutxa, ni on cuinar, etc.

La situació habitacional a Barcelona és impossible, atès que no podia llogar una habitació i hi havia llista d'espera de mesos per poder accedir a un alberg. A més, els serveis d'emergència (com el CUESB) tenen requisits estrictes i no hi podia accedir.

L'actuació de la GUB i del servei de neteja va ser desproporcionada, i així va considerar que aquestes accions constituïen un clar abús de poder per part de l'Ajuntament de Barcelona en l'aplicació del pla Endreça per intentar netejar la imatge de Barcelona cap al turisme i la inversió, tot oblidant les persones que hi sobreviuen, sobretot les persones sense recursos. Es tracta d'una mesura clarament aporòfoba.

Aquests fets es reproduïxen en altres punts de la ciutat. Creu que no s'hauria de repetir aquesta situació fins que hi hagi recursos suficients i dignes per a persones sense llar.

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 Sants-Montjuïc** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 21 de juny 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 29 de novembre de 2024, 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 informació

L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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 al Districte de Sants-Montjuïc 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.**

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica.** Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure

de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

2. Les causes de l'actuació municipal

L'informe municipal exposa que es va actuar en aquell punt de Montjuïc, tant per les queixes rebudes pels agents cívics del parc de Montjuïc, com per les trucades al 112 per baralles o problemes entre les persones que s'estaven en aquell punt, i fins i tot, durant l'estiu de 2024, per focs forestals provocats per aquelles persones. Els incidents van arribar a comportar l'activació del servei de bombers per risc d'incendi de part de la muntanya. Per aquest motiu, el dia 9 de juny de 2024 es va fer un servei coordinat de la Guàrdia Urbana juntament amb els serveis de neteja en un indret de la muntanya.

El Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix a l'article 66.3 que **els municipis tenen com a competències pròpies, entre d'altres, la seguretat en llocs públics i la protecció civil**, la prevenció i l'extinció d'incendis.

Així, la Carta municipal de Barcelona desenvolupa, als capítols XVI i XVII, les competències pròpies en seguretat ciutadana i en protecció civil.

En aquesta línia, la ciutat disposa d'un Document únic de protecció civil municipal (Duprocim), així com del Pla local de seguretat 2024-2027, entre d'altres. En aquest darrer, diu que el risc per incendis forestals és un dels focus de treball principals de les accions preventives als barris de muntanya. S'afegeix que la situació de sequera i la proximitat de la trama urbana fan encara més necessària aquesta tasca.

Més enllà del risc d'incendi, el fet que es produïssin baralles o altres problemes en aquell punt posen de manifest l'existència d'una situació fràgil pel que fa a la seguretat de les persones que vivien a l'indret.

Així doncs, entenem que en la situació descrita, **està justificada una actuació municipal, tant per l'afectació a les mateixes persones que pateixen la situació i al seu entorn, veïnal o de vianants, com, en aquest cas, d'un entorn arbori.**

3. L'atenció a la persona

L'actuació del dia 9 de juny de 2024 es va portar a terme en el marc del dispositiu "**Civitas**". Aquest dispositiu es defineix a través del Procediment operatiu 4/2023 de la Guàrdia Urbana.

El punt 4 del procediment del dispositiu "**Civitas**" recull la intervenció policial amb les persones que es trobin en situació de vulnerabilitat, manifestada en absència de llar o

sostre i que pernoctin o facin vida a l'espai públic. L'actuació ha de compatibilitzar l'atenció a les necessitats de la persona juntament amb el restabliment de la normalitat d'ús de l'espai públic. Així, s'estableix que, **en primer lloc, s'ha de vetllar per l'adequat tractament i derivació de les persones als serveis socials, comprovant si la persona està vinculada o no a l'equip social de referència. En segon lloc, s'ha de fer la intervenció encaminada cap a la restitució de la normalitat dels usos de l'espai públic.**

Aquest mateix punt també defineix l'actuació quan la persona pernocta o desenvolupa la seva vida a l'espai públic i presenta risc potencial per a la integritat o seguretat pròpia, tot referint-se a **pernoctes en espais que puguin suposar un risc per a la seva seguretat, com ara una zona forestal amb risc d'incendi**. En aquests casos, la detecció és responsabilitat del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), tot i que aquest equip no és l'únic que pot fer la detecció, ja que es pot arribar a tenir coneixement a través de patrullatge o demanda veïnal.

El punt 5 també es refereix a situacions de risc antròpic per a les persones sense llar o sense sostre, com ara persones que poden ser víctimes potencials d'alguna forma de violència.

D'acord amb el que s'ha exposat anteriorment, en el moment dels fets, i segons l'informe municipal, es va **fer una escolta activa i donar suport emocional** mentre es recollia la informació que facilitava la persona afectada. També es va dur a terme una **coordinació amb ESMESS (Equip de Salut Mental per Persones Sense Sostre), per tal que se li pogués donar cita, la qual es va facilitar i la persona hi va assistir.**

Per altra banda, des del SASSEP es va tenir informació de l'actuació de la GUB i els serveis de neteja, ja que la persona els va informar dels fets. Les actuacions que es duen a terme amb aquesta persona des del SASSEP són: Coordinació amb el CAS Baluard (centre d'atenció i seguiment a les drogodependències), coordinació amb Metzineres, coordinació amb l'Equip GUIA (equip sobre trastorns mentals d'àmbit d'actuació a tot Catalunya), coordinacions periòdiques amb el Centre de Dia Poblesec, desplegament del suport jurídic del SASSEP, tràmits diversos (documentació, formació...). Es va intentar que s'allotgés en una pensió, però no es va aconseguir. També es va derivar al SAU (servei d'atenció unificada) per a recurs d'allotjament i, en el moment en què s'emetia l'informe municipal, aquell recurs estava acceptat pel CRI (Centre Residencial d'Inclusió) d'Hort de la Vila.

Per tant, **s'observa que la persona estava rebent atenció per part de diversos serveis per tal d'abordar la seva situació a través de serveis orientats a la cobertura de les diferents necessitats que presentava. A més, des de la perspectiva social, els serveis estaven coordinats i s'havia fet previsió de la necessitat d'una plaça residencial, recurs que ja havia estat acceptat i des del**

qual entenem que la persona pot trobar-se amb una cobertura de necessitats i també de drets, que pal·lien la situació de vulnerabilitat i fragilitat en la qual es trobava el dia 9 de juny.

4. Sobre l'actuació duta a terme el dia 9 de juny (treball des de la prevenció)

Malgrat les actuacions descrites, cal analitzar però, com es va dur a terme l'actuació el dia 9 de juny, ja que en la informació facilitada pel Districte de Sants-Montjuïc hi ha alguns aspectes que no són prou clars.

- a) Així, d'una banda, l'informe diu, de manera genèrica, que en el dispositiu "Civitas" es dona informació dels serveis municipals per assistir i ajudar a les persones afectades, i que es fan informes per a aquelles persones que ho sol·liciten per tal d'informar a serveis socials.

No obstant això, en la part de l'informe en què es fa referència al **SASSEP**, es diu **que aquest havia tingut coneixement dels fets a través de la mateixa persona**. En aquest punt, hem de recordar que l'article 82 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix de forma clara que una vegada s'hagi actuat amb una persona que presenti mancances o necessitats d'assistència social o mèdica especials o urgents, s'ha de procurar que pugui accedir als esmentats serveis. I que immediatament després, **els agents de l'autoritat n'informaran als serveis municipals corresponents, a fi que s'adoptin les mesures oportunes o en facin el seguiment oportú**.

Malgrat no disposar d'informació concreta en aquesta ocasió, entenem que de la informació facilitada se'n pot desprendre que no es va efectuar la comunicació oportuna, en aquest cas, amb el SASSEP.

- b) Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'havia sol·licitat, explícitament al Districte de Sants-Montjuïc, si aquella situació s'havia treballat en alguna taula de coordinació entre serveis.

L'informe municipal fa referència a la coordinació entre la GUB i els serveis de neteja per aquell dia en concret, però no aporta cap dada sobre el treball coordinat en cap taula de districte.

Els districtes de Barcelona compten amb diferents taules de coordinació (que poden variar en funció de la realitat de cadascun dels territoris de la ciutat) en les quals s'integren representants dels serveis que poden intervenir en determinades situacions, per tal de treballar de manera coordinada, tant pel que fa a compartir informació, com per a determinar actuacions o fer-ne el seguiment.

Entenem que **una situació com la descrita, en la qual s'havien donat diferents incidents, així com avisos per part de diferents serveis també, i que podia implicar determinades situacions de risc, s'havia d'haver treballat en alguna taula de coordinació.**

Però a més, **i sobretot, en tractar-se d'una intervenció amb una persona en la qual conflueixen diferents factors de vulnerabilitat, aquest treball previ i coordinat hauria d'haver possibilitat una actuació més ponderada i ajustada a les circumstàncies.**

- c) El Pla local de seguretat 2024-2027** es refereix en el punt 6.3 a l'atenció a les vulnerabilitats en el marc de la seguretat i la convivència, i es planteja el repte que suposa per la ciutat la resposta municipal davant les persones especialment vulnerables. Per tant, les polítiques de seguretat i les intervencions en aquest àmbit han de tenir en compte que hi ha persones que requereixen una atenció específica, per raó de la situació de vulnerabilitat en què es poden trobar. Hi ha nombrosos factors de vulnerabilitat que poden afectar les persones, des de situacions de risc d'exclusió, de violència masclista, etc. Un altre repte quant a l'atenció de les vulnerabilitats és el de les persones amb trastorns de salut mental. En aquest sentit, doncs, **el Pla local de seguretat planteja que la seguretat ha de ser un actor més a l'hora de poder fer deteccions de situacions de risc i les derivacions cap als serveis d'atenció especialitzats.**

També es destaca de manera especial la circumstància de les **persones en situació de sensellarisme**, *“ja que aquestes persones poden patir atemptats greus contra la seva seguretat pel fet de viure a l'espai públic i perquè sovint hi interseccionen factors diversos (pobresa, salut mental, discapacitat, addiccions, etc.). Però, alhora, poden ser un factor de creació d'inseguretat, per com les pot percebre part de la ciutadania, o d'alteració de la convivència, per algunes conductes que duen a terme a l'espai públic. La complexitat de la gestió d'aquestes situacions i de l'atenció d'aquestes persones evidencia la necessitat d'un abordatge específic per part dels diversos serveis municipals implicats, per revertir o millorar la situació.*

La intervenció dels serveis de la ciutat ha de tenir en compte aquestes singularitats i el Pla Local de Seguretat ha de recollir estratègies d'intervenció, diferents de les merament punitives, per donar-hi resposta.

L'especialització del personal, els recursos de mediació o altres eines per a la gestió alternativa de conflictes, les mesures alternatives a la sanció, la derivació de casos als serveis assistencials adequats o el seguiment de les situacions de vulnerabilitat que es detectin, també han de formar part de les polítiques de seguretat, ja que amb les estratègies únicament punitives, en

alguns casos, ni se solucionarà el problema, ni la persona podrà trobar una via per millorar la seva situació, ni es podrà restaurar la convivència.”

És a dir, des de la mirada securitària, i en el pla teòric, es tenen en compte els factors de vulnerabilitat i la necessitat d'un tracte adient cap a les persones afectades, donant la importància necessària a les intervencions des de l'àmbit social. Així doncs, aquesta institució supervisora considera que no s'ha tingut prou en compte tots els preceptes municipals interns en l'actuació duta a terme el dia 9 de juny amb la persona promotora de la queixa.

5. Sobre els objectes personals

La persona promotora de la queixa exposava que el dia 9 de juny de 2024, els agents de la GUB li havien comunicat que en cinc minuts passaria el camió del servei de neteja i que agafés el que pogués perquè el servei de neteja no deixaria res. En cinc minuts, només va poder recollir dues bosses de roba i menjar, amb l'essencial. Després, el camió del servei de neteja s'ho va endur tot. Això l'havia deixat sense els estris necessaris per dormir, dutxar-se o cuinar, entre d'altres.

Sobre aquesta qüestió, l'informe municipal diu que la patrulla va actuar d'acord amb les directrius d'aquests serveis en què es recullen les deixalles i objectes que no poden romandre a l'espai públic, a excepció dels objectes personals necessaris que no es poden endur.

També diu que es va fer una acta d'intervenció perquè si hi havia alguna pertinença de valor i la persona ho requeria, la pogués recollir posteriorment, amb cita prèvia a l'Oficina d'Informació i Tràmits, situada a la plaça de Carles Pi i Sunyer.

Sobre aquesta qüestió, el que estableix el procediment “Civitas” al punt 4.b és el següent:

“El tractament dels objectes que acumuli la persona dependrà de cada cas i s'haurà de diferenciar entre allò que la persona identifiqui com a pertinences personals i el que constitueixin deixalles o residus. Només aquestes últimes podran ser retriades de manera ordinària pels serveis de neteja i no caldrà cap assenyalament específic d'allò que es retiri. Els objectes abandonats a l'espai públic sense aparença de tenir valor o interès per a ningú es podran retirar de forma ordinària pels serveis de neteja.”

Sobre aquesta qüestió ja s'ha referit la Sindicatura de Greuges de Barcelona en anteriors ocasions, en el sentit que els objectes sense “aparença” de tenir valor o interès es poden retirar de manera ordinària. La valoració sobre si són deixalles o residus per part d'uns serveis municipals i per part de persones sense llar pot ser molt diferent. També la referència a “aparença” aporta subjectivitat en aquestes actuacions.

Des d'aquesta institució supervisora, recordem que l'article 17 de la Declaració universal de drets humans estableix que tota persona té dret a la propietat, individual i col·lectiva, i que ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat.

És necessari, per tant, un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes retirats de l'espai públic, i que informi sobre el procediment per accedir a recuperar-los, així com que aquesta recuperació estigui garantida durant un termini suficient. A més, és necessari també fer una reflexió sobre la utilitat d'aquestes actuacions en què la persona que ha pogut veure vulnerats els seus drets haurà de tornar a aconseguir de nou uns objectes que li permetin la subsistència, els quals hauran de tornar a estar al carrer davant la manca d'espai on dipositar-los de manera segura i higiènica.

És a dir, tot i que l'actuació permeti, de manera ràpida, la neteja de l'espai públic, aquesta dificulta encara més la vida de la persona sense llar i pot cronificar una situació en la qual la intervenció municipal, tal com està plantejada, pot repetir-se una vegada i una altra.

Per això, és necessari que l'Ajuntament de Barcelona pugui **cercar fórmules que permetin conciliar les necessitats de dipositar les pertinences personals de les persones sense llar sense que això comporti cap vulneració de drets.**

El Pla de lluita contra el sensellarisme de Barcelona 2016-2020 establí a l'objectiu 1.5., mesures com la distribució de títols bonificats de transport i la disposició d'un espai on dipositar les pertinences amb seguretat.

En aquesta línia, les conclusions de l'actuació d'ofici sobre el sensellarisme a la ciutat de Barcelona de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, de juny de 2020, recullen la necessitat de treballar la possibilitat de **disposar d'espais a la ciutat on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences, així com que aquests espais estiguin disponibles per cada barri o districte.**

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 de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties de les persones en situació de vulnerabilitat sobre les quals s'actua en dispositius d'aquestes característiques.**

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

- **Recordar al Districte de Sants-Montjuïc** que aquestes actuacions s’han d’abordar necessàriament de forma coordinada amb els serveis socials pertinents i, en tant que existeixen taules de coordinació amb aquestes finalitats, es faci en aquests espais, **posant al centre les necessitats de les persones afectades.**
- **Recomanar a l’Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència que, conjuntament amb l’IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials),** valorin la possibilitat d’elaborar un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes retirats de l’espai públic, i que s’informi sobre el procediment per accedir a recuperar-los, així com que aquesta recuperació estigui garantida durant un termini suficient.
- **Recordar a l’IMSS** que ha de continuar treballant a fi que es pugui garantir la disposició d’espais a la ciutat on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences, així com que aquests espais estiguin disponibles per cada barri o districte.

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.