

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 27 de maig de 2024, dos ciutadans van presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestaven la seva disconformitat per l'actuació de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), davant la seva permanència en l'espai públic atesa la seva situació de sensellarisme.

Manifestaven que tots dos vivien al carrer i pernoctaven al carrer dels Capellans (tocant a la plaça Nova, darrere del Col·legi d'Arquitectes de Catalunya). Feia temps que es trobaven en aquesta situació i el veïnat els coneixia. Durant el dia s'havien de moure a la plaça de la Vila de Madrid.

El **cap de setmana del 2 de desembre de 2023**, la GUB va llençar part de les seves pertinences: mantes i cartrons que tenien recollits per dormir.

El dia **6 de desembre de 2023**, al migdia, es trobaven al carrer dels Capellans, asseguts amb cartrons recollits, quan una patrulla de la GUB els va dir que havien de marxar. Van respondre que, quan marxaven a la plaça de la Vila de Madrid, també els feien fora dels bancs on seien durant el dia i que no sabien on anar, atesa la seva situació de carrer.

Els agents de la GUB els van informar que havien de marxar i que havien de recollir els cartrons i les pertinences o que les llençarien. Els van advertir que tornarien a passar en 10 minuts, que no els volien veure allà i que n'estarien pendents tota la tarda. Per tant, no van tenir cap altra alternativa que marxar.

El dia **17 de desembre de 2023**, van tornar a patir una situació similar d'assetjament per part de la GUB, amb la finalitat que marxessin de l'espai públic.

Des del mes de desembre de 2023, havien estat patint aquesta situació de persecució per part de la GUB, i sentien vulnerats els seus drets. Darrerament, la GUB els despertava de matinada i els feia marxar dels llocs on estaven asseguts.

Tots dos estaven inscrits per accedir a un pis de Housing First de l'Ajuntament, però, fins que no els n'assignin un, no tenen cap altra alternativa que romandre al carrer.

Posteriorment, les persones promotores havien informat la Sindicatura sobre un fet que havia tingut lloc el dia **5 de juny de 2024**, al voltant de les 2.00 hores, en relació amb el mateix assumpte plantejat a la queixa.

Manifestaven que en el carrer dels Capellans es va presenciar un operatiu de la GUB format per dos agents motoritzats, un cotxe i una furgoneta del cos policial. En aquell moment, les persones interessades estaven dormint i cansades, ja que la nit anterior la ciutadana havia patit una agressió. Van informar els agents d'aquesta situació, però els van obligar a moure's i els van desplaçar a la vorera del davant. Fruit d'aquella situació, la promotora de la queixa va patir un atac d'ansietat i va demanar una ambulància, però no es va atendre la seva petició.

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'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 de maig de 2024 es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Posteriorment, el dia 12 de juny de 2024, es va sol·licitar a **l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** una ampliació d'informació.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 27 de juny de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de **l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior**. El dia 14 d'octubre de 2024, es va rebre la informació sol·licitada del **Districte de Ciutat Vella**. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en la resposta del Districte de Ciutat Vella és molt genèrica i no respon suficientment a totes les qüestions plantejades a la petició d'informació**. 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.

En conseqüència, es recorda al **Districte de Ciutat Vella** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3, del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Les causes de la intervenció municipal

L'informe del Districte de Ciutat Vella conté informació escassa sobre els motius de les intervencions. Sols apunta que es tenia coneixement de la situació gràcies a les taules tècniques de convivència i espai públic i de sensellarisme del districte. No aporta, però, dades sobre com ha arribat aquesta informació, de quina data és o si es fa un seguiment periòdic de la situació, per exemple.

L'informe de la GUB és més aclaridor al respecte. Aquest diu que els espais als quals es fa referència, i en especial la plaça de la Vila de Madrid, és un espai molt tensionat on es concentren persones que viuen al carrer i que generen diverses circumstàncies que preocupen el veïnat, cosa que ha comportat un augment significatiu de les trucades als serveis d'emergència.

Concretament, entre l'1 de gener de 2023 i fins al 31 de maig de 2024, la zona de la plaça de la Vila de Madrid ha registrat **més de vuitanta trucades al servei 112**. Les causes principals de les trucades són les molèsties diverses provocades per la presència de persones en situació de sensellarisme a l'espai públic i assentaments improvisats a l'espai públic.

L'article 12 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix el dret i el deure de totes les persones de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats de les altres. Al seu torn, l'article 11 diu que la GUB, com a policia de proximitat, en el marc de les seves competències, garantirà els drets de la ciutadania, vetllarà pel compliment dels deures i mantindrà un tracte deferent i proporcionat envers la ciutadania. Aquesta funció de la GUB ve determinada també per l'article 129 de la Carta municipal de Barcelona.

Així doncs, **la GUB disposa de competències** per desenvolupar actuacions que garanteixin l'harmonia a l'espai públic i la intervenció respecte d'aquelles conductes que puguin produir molèsties al veïnat.

No obstant això, el que **pretenem analitzar tot seguit és si, en el desenvolupament de les seves funcions, la GUB ha actuat adequadament, tenint en compte que aquestes actuacions s'han produït vers persones vulnerables o en situació de sensellarisme.**

En aquest sentit, hem de recordar que l'article 1 de la Carta de salvaguarda dels drets humans a la ciutat estableix que la ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat. També l'article IV estableix que la ciutadania i els col·lectius més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

3. Sobre les intervencions per part de la GUB

De forma general, l'informe de la GUB diu que les actuacions dutes a terme per aquest cos policial en relació amb les persones sense llar s'emmarquen en el Procediment operatiu 4/2023-Civitas. El procediment estableix que les actuacions es dirigeixen a garantir que les persones en situació de vulnerabilitat rebin l'atenció adequada i que es puguin restituir els usos de l'espai públic.

En aquestes actuacions, els objectes de les persones sense llar es categoritzen entre pertinences personals i deixalles o residus, i només es retiren les deixalles o els residus.

També s'explica que els espais de treball i les accions específiques es determinen en el marc de la taula tècnica de sensellarisme del Districte, que reuneix diferents equips municipals per coordinar esforços i garantir una resposta integral i adequada a les necessitats d'aquest col·lectiu.

Pel que fa al cas concret, i en relació amb els fets que les persones interessades han descrit a la Sindicatura, des de la GUB no consta cap intervenció registrada en les dates indicades, excepte el dia 16 de maig de 2024.

Aquell dia es va intervenir al carrer dels Capellans amb les persones promotores de la queixa. Aquestes persones, amb les seves pertinences i el seu gos, estaven ocupant la vorera, de petites dimensions, i dificultaven el pas dels altres vianants. Per això, els agents els van demanar que recollissin les seves pertinences i es traslladessin a un altre lloc per facilitar la circulació d'altres persones.

El fet que hi hagi aquesta diferència entre el nombre d'actuacions de la GUB que expressen els promotors de la queixa i el que es recull a l'informe de la GUB dificulta l'anàlisi dels fets per part d'aquesta Sindicatura.

Amb tot, entenem que la queixa que havien manifestat les dues persones interessades **posa de manifest una realitat en la qual la seva vida ordinària al carrer es pot veure alterada d'una forma que pot afectar la seva ja precària quotidianitat.**

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 per donar-hi resposta. Així, l'especialització del personal, les eines per a la gestió alternativa de conflictes, 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**, les quals, per si mateixes, no resolen el problema: ni les persones poden trobar una via per millorar la seva situació, ni es pot 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, alhora que es dona la importància necessària a les intervencions des de l'àmbit social.

El Procediment operatiu 4/2023 – Dispositiu Civitas té, entre els seus objectius, el de facilitar la vinculació de les persones sense llar als serveis competents en l'atenció social i sanitària. Així, tal com es recull al punt 4 d'aquesta resolució, constatem que es va elaborar l'informe corresponent per informar els serveis socials.

Malgrat que es procedís, en aquella ocasió, d'acord amb el que estableix el procediment, entenem que cal una reflexió sobre el seu punt 4. Aquest diu:

“El sentit general de la intervenció policial ha de ser sempre el de prioritzar l'ofertament d'atenció a la persona i, en segon terme, actuar sobre l'entorn físic en que la persona roman”.

Els promotors de la queixa es troben en una situació coneguda pels serveis socials corresponents, els quals treballen amb orientació a uns determinats recursos, però tot i així segueixen en situació de carrer. En aquests casos, la possible actuació de forma reiterada per part de la GUB, i encara que aquesta es faci de manera ajustada a la normativa i els protocols interns, pot generar un impacte en les persones sense llar per a les quals el carrer constitueix l'espai on desenvolupen la seva quotidianitat.

Així doncs, aquesta institució supervisora considera que cal revisar les intervencions de la GUB en situacions com la descrita.

4. La coordinació entre els serveis municipals i les entitats

L'informe del Districte de Ciutat Vella exposa que els espais als quals es fa referència a la queixa es treballen en diferents taules tècniques de coordinació del districte.

En aquestes taules intervenen els diferents equips que desenvolupen tasques a l'espai públic i constitueixen espais en els quals es comparteix i s'actualitza la informació, es determinen actuacions i se'n fa un seguiment.

L'informe de la GUB diu que el dia 16 de maig de 2024 es va fer una acta/informe per als serveis socials. En aquesta acta s'indicava com a motiu de la intervenció les condicions de vulnerabilitat observades i també es descrivia la intervenció policial.

Així doncs, s'actua d'acord amb el principi de coordinació establert per l'article 103 de la Constitució espanyola i a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

Amb tot, entenem que, en cas que es produeixin situacions com la descrita en la queixa de les persones afectades, cal que en aquestes taules de districte s'abordin les actuacions que cal dur a terme posant les persones al centre i cercant una actuació més ponderada i ajustada a les circumstàncies.

Així mateix, a fi de refermar vincles de confiança i de col·laboració, la Sindicatura, en altres ocasions, ha demanat **un diàleg més fluid i pròxim de la GUB amb les entitats de la ciutat, especialment amb aquelles que atenen persones vulnerabilitzades**. Aquest acostament sens dubte ha de proporcionar un coneixement mutu i facilitar una tasca reconeguda com a interès general pel mateix consistori.

Precisament, en el seu moment, des de la Sindicatura es va promoure el contacte entre la GUB i l'entitat social que atén les persones promotores d'aquesta queixa. Segons ens consta, aquest contacte és favorable i seria convenient que es mantingués i, si fos necessari, es reforçés.

5. L'atenció social a les persones afectades

L'informe del Districte de Ciutat Vella exposa que les dues persones estan en seguiment per part del Servei d'Atenció al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), des d'on es tenia coneixement que continuaven pernactant al carrer, habitualment a l'avinguda de la Catedral.

Es trobaven en llista d'espera per a un pis del programa Housing First i tenien en tràmit la renda garantida de ciutadania. També s'estava treballant en qüestions de salut.

En aquest aspecte, doncs, es constata el seguiment social d'aquesta situació, així com que s'ha produït una valoració per a la disposició dels recursos necessaris per poder possibilitar un canvi substancial en la vida de les dues persones, amb el qual no hauran de seguir exposats a les dures circumstàncies de vida al carrer.

Recordem que l'article IV de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat diu que les ciutats signatàries han d'adoptar polítiques actives de suport a la població més vulnerable.

La determinació de la necessitat d'un recurs destacable, com el Housing First, **hauria d'acompanyar-se d'una coordinació adient, entre la GUB i el SASSEP, per tal que en el procés d'espera i adjudicació del recurs, les persones ateses no vegin augmentada la seva fragilitat davant actuacions reiterades per part de la GUB.**

6. Sobre els objectes personals

Els promotors de la queixa feien referència a l'actuació de data **2 de desembre de 2023**, en què la GUB els va llençar part de les seves pertinences: mantes i cartrons que tenien recollits per dormir.

Tal com hem comentat anteriorment, el fet que a l'informe de la GUB es planteja que no hi ha registre d'aquesta intervenció (ni d'altres), no permet a aquesta Sindicatura el coneixement de com es van produir els fets, cosa que dificulta l'anàlisi de l'actuació.

No obstant això, en aquest punt, es vol fer constar quin és el parer d'aquesta institució supervisora, tal com s'ha recollit en altres resolucions en les quals s'aborda aquesta qüestió.

El procediment "Civitas" estableix al punt 4.b 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."

En aquest contingut observem que l'ús del terme "aparença" aporta subjectivitat a aquestes actuacions. 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.

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 pot dificultar encara més la vida de la persona sense llar i pot generar la repetició de l'actuació per part dels serveis municipals.

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 estableix, 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 a 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 per part dels serveis municipals en l'espai públic.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència** que s'estudiï la possibilitat que el Pla local de seguretat incorpori estratègies d'intervenció per a situacions com la que és objecte d'aquesta queixa, en el sentit que altres agents municipals que intervenen sobre persones vulnerables formin part de les polítiques de seguretat.
- **Recomanar a l'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència i a la comissionada d'Acció Social** que reforcin la coordinació entre la Guàrdia Urbana i el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme en l'Espai Públic, a fi d'evitar que les persones ateses vegin augmentada la seva fragilitat mentre resten a l'espera d'un recurs.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que treballi 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 a 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.