

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 16 de maig de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Vivia en règim de lloguer en un habitatge entresol ubicat al carrer Manso. La veïna del pis principal llençava objectes i brutícia al pati de l'entresol, la qual cosa la perjudicava. Havia intentat parlar amb ella sense èxit i, a conseqüència, el seu fill, que no vivia a l'edifici, va colpejar la seva porta, la va amenaçar i li va llençar insults xenòfobs.
- Afegia que al local comercial d'aquell immoble vivien moltes persones que ocasionaven sorolls i consumien substàncies estupefaents. Patia molèsties pel fum d'aquestes substàncies, que s'introduïa en el seu habitatge.
- Havia denunciat diverses vegades aquesta situació a l'Ajuntament, demanant-li mediació. En una de les instàncies dirigides al consistori, s'adjuntava còpia de la denúncia de la ciutadana plantejada davant del cos de Mossos d'Esquadra per fets derivats del conflicte convivencial.
- En el moment de dirigir-se a la Sindicatura, no havia obtingut cap resposta.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

Es va considerar convenient dirigir-se **al Districte de l'Eixample i a la comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada. El dia 23 de maig de 2025, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Rebuda la informació municipal es van 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.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 8 i 9 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les diferents intervencions municipals per abordar les problemàtiques diverses exposades per la persona interessada.

Atesa la situació plantejada, des de la Sindicatura s'ha fet un seguiment de l'evolució de les actuacions municipals i s'ha intercanviat informació amb les diverses àrees que estaven intervenint.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents

Durant la tramitació d'aquesta queixa, la persona reclamant ha sol·licitat algunes entrevistes a la Sindicatura, en el marc de les quals ha anat exposant els problemes que l'afecten.

De la informació aportada, s'extreu una situació de conflictivitat amb la propietat de l'habitatge, de titularitat vertical. L'edifici es troba en un estat deficient de conservació, fet que ha motivat la incoació d'un expedient de disciplina urbanística, actualment en fase de tramitació. Així mateix, un dels locals de la finca, ocupat per diverses persones anteriorment, permetia un accés relativament fàcil al domicili de la reclamant. Posteriorment, es van iniciar obres de reforma en aquest local, incloent-hi la instal·lació d'un conducte d'extracció de fums amb sortida directa al balcó de l'habitatge de la interessada, actuació que es va posar en coneixement de l'Ajuntament.

La persona reclamant també ha posat en coneixement d'aquesta institució un presumpte episodi d'assetjament sexual per part del propietari de la finca, així com la possible existència de represàlies derivada de la seva oposició a aquestes conductes.

A més, ha manifestat trobar-se en una situació de conflictivitat amb altres residents de l'edifici, entre els quals s'inclou la veïna que embruta de manera reiterada el seu pati. Aquest context li genera una sensació d'inseguretat que l'ha dut a instal·lar diversos dispositius de videovigilància al seu domicili.

A petició de la interessada, el dia 7 de novembre de 2024 la Sindicatura va visitar el seu domicili. Durant la visita vam observar alguns dels aspectes objecte de queixa en aquesta institució: brutícia i presència d'insectes en el pati interior de l'habitatge,

realització d'obres en el local i la col·locació d'una sortida de fums directa al balcó de la interessada, vidres de porta del balcó trencats, segons explicava la interessada, a causa del llançament d'objectes des del local, i humitats en diverses estances de l'habitatge, així com altres elements deteriorats a causa del mal estat de conservació de la finca.

1. La intervenció dels serveis socials

Des de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) es comunica que, arran d'una demanda presentada per la persona interessada el dia 17 de juny de 2024, es va efectuar una **visita al domicili de la resident al pis principal**, qui presumptament llença objectes i genera brutícia al pati interior de l'habitatge de la promotora de la queixa. La unitat de primera atenció d'un centre de serveis socials havia atès aquesta persona de manera puntual l'any 2017. Durant la visita, malgrat que no es va poder comprovar, sí que es van detectar alguns indicis que apuntaven al desenvolupament de la conducta que li atribuïa la promotora de la queixa.

En relació amb **l'atenció social proporcionada a la persona reclamant**, s'informa que la darrera entrevista es va efectuar el mes de desembre. S'havia programat una nova trobada per al 13 de gener de 2025, però no va assistir-hi. Actualment, rep suport en matèria d'alimentació, tot i que, segons manifesta l'IMSS, tampoc va presentar-se a recollir els aliments corresponents.

Segons l'IMSS, la intervenció amb la interessada esdevé complexa, atès que la seva demanda principal està relacionada amb qüestions d'habitatge i conflictes amb el propietari i altres veïns, àmbits que excedeixen les competències dels serveis socials. Tanmateix, s'indica que **es continua acompanyant la persona interessada a través de diversos serveis** pendents de seguiment.

2. La mediació municipal en la situació de conflictivitat veïnal

Tot i tractar-se fonamentalment d'un conflicte propi entre persones privades, aquestes situacions poden adquirir una dimensió pública des del moment que afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial.

Un dels instruments d'intervenció municipal davant aquestes situacions és la mediació. El mes de juny de 2013, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègies de mediació comunitària, que preveu la mediació, entre d'altres, en conflictes veïnals, amb l'objectiu de fomentar el bon veïnatge. El pretès objecte d'aquesta queixa s'inclou en la tipologia de situacions susceptibles de mediació.

El 30 d'octubre de 2023, des de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del districte de l'Eixample **es van posar en contacte telefònic amb la interessada per**

oferir-li el Servei de Mediació Veïnal (SMV). La ciutadana va confirmar que la situació no havia millorat i la van informar en què consistia el servei de mediació ofert. Se li va enviar la informació a través de correu electrònic, en el qual s'aprofitava per demanar el contacte de l'administrador de finques per poder obtenir les dades personals de la veïna que causa les principals molèsties.

El 10 de juny de 2024, davant la manifestació de la interessada sobre la continuació de les molèsties de brutícia al pati, i després d'afegir noves incidències causades pels veïns del local dels baixos, es va tornar a oferir i explicar el SMV. Cal tenir present que la mediació és voluntària i que, per tant, les parts han d'acceptar sotmetre's a aquest procés.

El mes de setembre de 2024, **el servei de mediació va fer un primer contacte amb la reclamant, però aquesta no va mostrar disponibilitat per participar en el procés de mediació.** A causa de la manca de voluntarietat, i ateses les implicacions comunitàries que s'hi van detectar (problemàtiques entre veïns, brutícia als espais comuns, manca de manteniment de la finca...), **el servei va decidir fer una prediagnosi de la comunitat.**

En síntesi, el resultat va ser el següent:

- Neteja: Van contactar amb l'administrador de finques. Aquest coneixia els problemes de la finca, sobretot el de la neteja. Exposava que es neteja les zones comunes, però les diferents dinàmiques de les persones arrendatàries dificultaven el bon estat de la finca.
- Manteniment de la finca: l'administrador exposava que el propietari en aquests moments no pot emprendre les millores.
- Manca d'organització interna i participació activa.

Per arribar a acords, **el SMV va convocar una reunió per tractar la situació de la comunitat,** però només hi van assistir el propietari de la finca i veïns i veïnes de tres habitatges diferents, entre les quals hi havia la promotora de la queixa. En principi, els participants van mostrar interès a explorar quines vies tenien per exigir un millor manteniment de la comunitat per part del propietari.

El SMV va col·locar cartells de sensibilització per fomentar el manteniment de la neteja dels espais comuns i van fer seguiment durant uns mesos. Finalment, **el Servei va valorar no iniciar un acompanyament comunitari, ja que, tot i que hi havia punts de millora en diversos àmbits, no es va observar el compromís ni la participació necessària per part del veïnat** per dur a terme un treball conjunt en la millora de la comunitat.

Per tant, podem dir que l'Ajuntament, en exercici de les seves competències en matèria de convivència ciutadana, ha impulsat un procés de mediació veïnal davant la

situació de conflictivitat entre les persones residents a l'immoble i la propietat. No obstant això, la intervenció no ha assolit els resultats esperats, malgrat la voluntat municipal de facilitar espais de diàleg i resolució pacífica del conflicte.

3. El deure de conservació dels immobles

Una de les situacions detectades pel SMV, i observada per aquesta Sindicatura, és la manca de conservació de la finca.

La manca de conservació i manteniment de l'immoble pot propiciar un ús inadequat dels espais per part de les persones residents, la qual cosa afavoreix dinàmiques de deteriorament progressiu. Aquest procés de degradació pot incidir negativament en la convivència veïnal, ja que la percepció d'abandonament o descurança, tant per part de la propietat com de les persones residents, pot esdevenir un focus de tensió i conflicte entre les persones que hi viuen. En aquest context, els dèficits estructurals de l'edifici poden contribuir a generar un entorn poc habitable i facilitar l'aparició de situacions de conflictivitat convivencial.

Cal recordar que l'article 197 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme (TRLUC), obliga les persones propietàries de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions a complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts per la mateixa llei, per la legislació aplicable en matèria de sòl i per la legislació sectorial, i al manteniment o la reposició de les condicions de seguretat, salubritat i ornament públic dels béns immobles. Aquest mateix article **faculta l'Administració per ordenar l'execució de les obres necessàries per al compliment d'aquestes obligacions**, així com a executar-les subsidiàriament a càrrec de la persona obligada si aquesta incompleix injustificadament l'ordre.

El deure de conservació constitueix una expressió directa de la funció social de l'urbanisme i, en aquest sentit, correspon a l'Ajuntament, com a administració competent, exercir les potestats de control i intervenció que li atorga la legislació vigent per garantir el compliment dels deures urbanístics generals establerts.

En el cas objecte d'anàlisi, i d'acord amb la informació municipal traslladada a aquesta institució, **s'ha iniciat un expedient de disciplina urbanística. Tot i això, es desconeix l'estat actual de tramitació.** En qualsevol cas, s'entén que el procediment hauria de seguir-se amb la màxima diligència i amb ple rigor, amb l'objectiu de garantir el compliment del deure legal de conservació que recau sobre la propietat de l'immoble.

4. La intervenció de l'Oficina per la No Discriminació

En paral·lel a la intervenció del Districte, aquest va traslladar la situació a l'Oficina per la No Discriminació (OND).

Des d'aquell servei es va elaborar un informe de tancament de l'expedient, en el qual es descriu la situació i les actuacions dutes a terme des de l'OND.

Segons aquest informe, **el motiu discriminatori era molt col·lateral i predominava una problemàtica de convivència veïnal en un edifici amb problemes de salubritat**. Es van fer dues atencions jurídiques coordinades amb l'administració de finques i amb Serveis Socials, però en principi no es veia factible una mediació des de l'OND, perquè la persona afectada no ho plantejava d'una manera clara, i quan se li proposava amb un pla de treball de gestió de conflictes es negava a participar.

Van acordar amb la interessada una intermediació amb l'administrador de finques, i aquest va manifestar que hi havia un problema de manca de civisme general de tota la comunitat, tant als espais de l'escala com en el pati concret de la interessada. Havien fet la neteja del pati una o dues vegades, i estaven valorant tancar el pati amb un sostre, però insistia que el problema era present a tota la comunitat.

Finalment, després de totes les actuacions i gestions, se li va fer un retorn a la persona interessada, i li van recordar que des de l'OND, amb el que ella aportava, no detectaven una situació de discriminació.

5. La situació de discriminació denunciada

En el marc de la tramitació d'aquesta queixa, la Sindicatura de Greuges va rebre un **requeriment de la Unitat Central de Delictes d'Odi i Discriminació, en què demanava la informació que constava a l'expedient de queixa** de la promotora d'aquesta.

La consulta estava relacionada amb el requeriment que aquella unitat policial havia rebut de la Fiscalia d'Odi i Discriminació de Barcelona en virtut de la diligència d'investigació 971/2024. En concret, demanaven la informació que constés a l'expedient en relació amb la denúncia de la interessada contra la seva veïna del pis principal.

El dia 31 de gener de 2025, aquesta institució va facilitar al cos de Mossos d'Esquadra la informació sol·licitada.

Davant d'això, **aquesta Sindicatura no té potestat per intervenir quan l'objecte de les queixes es troba pendent de resolució judicial**, conforme a què disposa l'article

143 de la Carta Municipal de Barcelona i la Base IV, punt 3 del Reglament del Síndic de Greuges de Barcelona.

Per aquest motiu, no podem valorar l'existència o no d'una motivació discriminatòria contra la persona interessada, i cal restar a l'espera que l'autoritat judicial decideixi sobre aquest aspecte.

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, **les actuacions del Districte de l'Eixample i de la comissionada d'Acció Social han estat ajustades a dret i adequades per abordar la complexitat de la situació denunciada. Tot i això, perquè la intervenció administrativa assolís l'èxit era necessària la col·laboració de totes les persones afectades, i aquesta no s'ha donat.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que tramiti l'expedient de disciplina urbanística amb la màxima diligència i rigor, amb l'objectiu de garantir el compliment del deure legal de conservació que recau sobre la propietat de l'immoble.

Aquesta resolució es comunicarà als òrgans municipals competents, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.