

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (SALUT PÚBLICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 d'agost de 2023, el ciutadà (representant de l'empresa INDICESA L'ILLA, SL, propietària de l'immoble referenciat en aquesta resolució) va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'informació o d'actuació dels serveis municipals respecte de la situació generada al domicili de la llogatera del passeig de Fabra i Puig.

Hi exposava el següent:

Havien presentat anteriorment una altra queixa a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en relació amb la problemàtica de la llogatera de l'habitatge del passeig de Fabra i Puig, que podia generar problemes de salubritat i seguretat, entre d'altres.

Després d'aquella resolució, el Jutjat de Primera Instància 41 de Barcelona va dictar sentència i va decidir resoldre el contracte de lloguer de la llogatera, assenyalant-se data de llançament per al dia 17/10/2023.

Malgrat la situació, les comunicacions realitzades a l'Ajuntament i les recomanacions emeses per la Sindicatura de Greuges de Barcelona, no s'havia solucionat el cas per part de l'Ajuntament ni s'havia informat aquella empresa o la comunitat veïnal de les gestions municipals que s'haguessin pogut portar a terme, ni de si hi havia cap departament de l'Ajuntament implicat en resoldre la qüestió, que excedia l'esfera privada i esdevenia un problema social.

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 Nou Barris per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada. El dia 23 d'agost de 2023, es va sol·licitar a aquests òrgans municipals la informació necessària per estudiar la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de maig de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

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.

CONSIDERACIONS

1. Informació amb retard i genèrica

L'Ajuntament ha trigat més d'un any i vuit 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).

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.

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Nou Barris l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania. També es recorda 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.**

2. Antecedents

Com sap el promotor de la queixa i el Districte de Nou Barris, i com també s'exposava a la petició d'informació que la Sindicatura va dirigir al Districte, aquesta institució supervisora havia analitzat anteriorment la intervenció municipal en la situació.

Aquell expedient s'havia iniciat l'abril del 2020 pel mateix promotor de la queixa, que en aquella ocasió manifestava el seu desacord per la manca d'actuació i resposta del

Districte de Nou Barris i l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) pel greu problema de convivència i higiene que generava la llogatera de l'habitatge del passeig de Fabra i Puig.

El ciutadà havia establert contacte amb el CSS Turó de la Peira-Can Peguera el gener del 2020, on el van informar que la persona que vivia en aquell domicili no acceptava ajuda dels Serveis Socials i se'l va adreçar als serveis tècnics o al tècnic de prevenció del Districte.

El ciutadà es va dirigir llavors a l'Ajuntament, a través de dues instàncies de febrer i març del 2020, per tal de comunicar la situació. Ambdues instàncies es van adreçar de nou a l'IMSS.

El ciutadà havia aportat un informe de l'SPEIS (Servei de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvament) en què s'exposava que es tractava d'un domicili insalubre, molt deteriorat, amb acumulació de deixalles i amb una persona en la qual s'observaven possibles problemes cognitius.

En aquell moment, la informació municipal rebuda exposava que els Serveis Socials havien intentat fer alguna visita al domicili, al qual no havien pogut accedir, i la Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic tenia previst programar una inspecció per valorar l'estat de l'edifici.

A partir de l'anàlisi de la informació disponible, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es van fer, entre d'altres, les següents recomanacions l'abril del 2021:

- Recordar al Districte de Nou Barris i a l'IMSS que s'havien **d'aplicar els processos establerts en el protocol de persones acumuladores patològiques, en totes les situacions, de forma àgil i eficaç.**
- Recomanar al Districte de Nou Barris i a l'IMSS que es **mantingués informat de l'actuació municipal el veïnat afectat per la situació, en els termes que es consideressin oportuns.**

Posteriorment, a l'estiu del 2022, el promotor de la queixa va contactar amb la Sindicatura. Exposava que davant la persistència de la situació, tant pel que fa a l'aspecte sanitari, com al de convivència, i atesa la manca d'actuacions visibles per part de l'Ajuntament i d'informació al respecte, s'havia optat per denunciar la persona que vivia al pis i estava previst un judici per al dia 5 de setembre de 2022.

Durant els mesos de juliol i agost del 2022, des de la Sindicatura es va contactar telefònicament amb el CSS. Des d'aquell servei es tenia un coneixement ampli de la situació de la ciutadana i s'havien fet nombroses gestions, malgrat que aquesta no permetia el contacte amb ella i no es podia avançar en l'actuació social. S'estaven

explorant alternatives per si es produïa un desnonament i es mantenia l'expedient obert. El cas es treballava en la Taula de coordinació del districte.

La Sindicatura també va establir contacte telefònic amb el tècnic de prevenció del Districte, que confirmava que el cas es treballava a la Taula de coordinació del districte de Nou Barris, i que estava previst en la següent (setembre del 2022) plantejar el cas i posar totes les informacions en comú.

3. Actuació municipal

L'informe municipal exposa les actuacions dutes a terme pels serveis municipals que es van aportar en el decurs de la Taula de persones acumuladores de 23 d'abril de 2023, i de les quals reproduïm sols aquelles que són posteriors a la resolució de la Sindicatura del 2021:

- 11 de maig de 2021: s'elabora un informe d'incoació, en el marc d'un procediment administratiu AUT, en què es demana a la comunitat de propietaris que un tècnic efectui una diagnosi sobre l'estat de conservació de la part del sostre del pis afectat per incident i comuniqui quina és l'obra de reparació necessària.
- 4 de juliol de 2021: després de dues notificacions fallides, es publica en el BOE i s'obre període d'al·legacions fins al 22 de juliol de 2021.
- 1 de setembre de 2021: es publica al BOE la resolució administrativa de conservació.
- 15 de desembre de 2021: consta que no s'havia rebut la documentació o l'informe tècnic requerits ni s'havien tramitat el permís, el comunicat o la llicència d'obres oportuns per executar les accions requerides.
- 13 de febrer de 2022: s'imposa multa coercitiva de 300 euros a la comunitat de propietaris i el mateix mes consta que la multa s'està notificant.
- 5 de setembre de 2022: s'ha celebrat el judici. Continua la manca de vinculació de la llogatera amb els Serveis Socials. No hi ha constància de cap desnonament.
- Setembre del 2022: a la Taula de persones acumuladores es fa constar que la Guàrdia Urbana mirarà de determinar qui administra la finca o la presideix, i que resta pendent la decisió del jutjat pel que fa al desnonament de la llogatera.
- 21 de setembre de 2022: la Guàrdia Urbana indica que l'administrador de la finca és Finques Temple, des d'on s'informa que el 5 de setembre es va celebrar el judici i que s'havia dictat una sentència que acordava el desnonament.
- 20 de novembre de 2022: es fa una inspecció i es constata que continuen les filtracions, raó per la qual s'imposa una multa coercitiva de 600 euros.
- Febrer del 2023: a la Taula de persones acumuladores s'informa sobre el procediment de desnonament en curs.
- 6 de febrer de 2024: els serveis jurídics de Nou Barris es posen en contacte amb INDICESA. El lletrat de l'empresa manifesta que encara no s'ha solucionat la

situació i que la llogatera continua a l'habitatge generant tots els problemes de seguretat i salubritat que es deriven de la circumstància. També informa que s'ha designat una defensora judicial de la llogatera, la fundació Viaclara.

De la informació aportada pel Districte es poden observar diferents aspectes:

El primer, que malgrat que la darrera gestió o informació aportada és del **febrer del 2024**, encara es triga més d'un any en fer arribar informació a la Sindicatura. És més, des d'aquella data, i **malgrat que persistia la situació, no consta cap altra nova informació de l'actuació municipal.**

El segon, que tot i que s'han fet reunions de la Taula de persones acumuladores, de la informació aportada a la Sindicatura **no es constata una intervenció municipal continuada i orientada a la cerca de solucions del problema. Ans al contrari, en una comunitat veïnal en la qual hi ha un problema important, aliè a la voluntat d'aquestes persones, el principal eix de la intervenció municipal passa per moltes coercitives.**

De fet, tot i que en l'anterior resolució de la Sindicatura es recomanava mantenir informat el veïnat de les actuacions municipals, l'únic contacte que es va establir amb l'administrador de la finca no es va portar a terme fins al setembre del 2022 i a través de la Guàrdia Urbana. Al seu torn, els serveis jurídics del Districte no van contactar amb INDICESA fins al febrer del 2024.

Hem de recordar que les administracions públiques han d'actuar, d'acord amb l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, amb els principis de servei efectiu, claredat i proximitat a la ciutadania, racionalització i agilitat, entre d'altres. Del relat de les actuacions municipals, així com dels terminis en què es donen, aquesta Sindicatura considera que l'actuació municipal no s'ha desenvolupat sota aquests principis.

4. Sobre la coordinació entre serveis i la finalitat de la Taula de persones acumuladores

En aquest cas, el treball coordinat s'ha dut a terme fonamentalment, segons la informació aportada, a través de la Taula de persones acumuladores del Districte de Nou Barris. Hem de recordar que la coordinació de l'Administració pública ve determinada per l'article 103 de la Constitució espanyola.

La Taula de persones acumuladores va sorgir, entre d'altres, per l'impuls de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en detectar que davant situacions d'acumulacions (i similars) en alguns domicilis, s'ocasionaven greus problemes, tant per a la persona que generava l'acumulació com per al seu entorn més immediat. En aquests casos, l'actuació municipal podia ser molt diferent en funció dels territoris, i es

constatava una coordinació insuficient entre serveis, així com la inexistència d'un protocol de ciutat que ordenés i orientés aquestes actuacions.

La situació observada amb motiu d'aquesta queixa pot posar de manifest que tot i l'existència d'aquest protocol, que òbviament millora la coordinació entre serveis, encara **cal seguir un recorregut de millora important per aconseguir l'eficiència adient en aquestes situacions.**

La Sindicatura coneix les limitacions en la intervenció, quan la persona no consent la intervenció i cal dur-la a terme de forma involuntària, amb mecanismes difícils i lents, i sovint aliens a l'Administració municipal. No obstant això, aquest fet no justifica que les actuacions puguin dur-se a terme a destemps, de forma desencertada i allunyada de les persones afectades.

Hem d'apel·lar de nou a l'article 3 de la Llei 40/2015, i concretament al principi de **responsabilitat per la gestió pública**. Així mateix, ens hem de referir a l'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, que estableix que les **autoritats municipals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i que es dotaran d'instruments per avaluar la seva acció municipal.**

Finalment, es vol destacar que, a través de fonts alienes als serveis municipals i al promotor de la queixa, aquesta Sindicatura ha pogut saber que la persona que vivia en el domicili en què es generava la situació que afectava al veïnat va ser desnonada, té designada una institució com a defensora judicial, té assignada per part d'aquesta una auxiliar de suport i es troba acollida en un centre residencial, fet que aquesta Sindicatura celebra perquè implica la cura, el seguiment i la supervisió d'aquesta persona, així com la possibilitat de solucionar els problemes de la finca.

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 Nou Barris no ha estat eficaç.**

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

- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que articuli les millores necessàries en la seva actuació per a altres casos que es puguin treballar a la Taula de persones acumuladores.
- **Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat** que avaluï (si no ho ha fet ja) amb indicadors qualitatius i quantitatius la tasca realitzada en les diferents Taules de persones acumuladores dels districtes de

la ciutat i que informi dels seus resultats a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

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.