

RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET A L'ESPAI PÚBLIC
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 6 de maig de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca d'actuació municipal en relació amb l'impacte en l'entorn i en el veïnatge del centre Caliu - Espai d'acolliment.

Hi exposava el següent:

Viu al carrer de Salses, on el veïnat patia des de feia més de dos anys una situació relacionada amb el funcionament d'un menjador social vinculat a una església de la zona.

L'activitat d'aquest centre generava soroll constant des de ben d'hora al matí, sense respectar els horaris de silenci establerts per la normativa municipal. A més, era habitual que s'hi produïssin discussions, crits i fins i tot baralles entre les mateixes persones usuàries del menjador, cosa que provocava una sensació constant d'inseguretat entre el veïnat.

Aquests problemes es repetien tots els dies de la setmana, de dilluns a diumenge, sense cap descans. Molts dels veïns i les veïnes ja no podien dormir bé, atès que es despertaven amb crits, baralles i amenaces des de primera hora del matí, i això estava afectant greument la seva salut mental i emocional.

També veien limitat l'ús dels balcons, ja que havien patit insults, intimidacions i faltes de respecte. Fins i tot, alguns dels responsables del menjador havien tingut actituds hostils



envers els veïns i les veïnes, la qual cosa agreujava encara més el conflicte i la sensació de desamparament.

Aquesta situació els resultava incomprensible i consideraven que, si es tractés d'un pis o local privat, ja s'hi haurien aplicat mesures.

Durant tot aquest temps havien intentat resoldre la situació per diversos canals:

- Presentació de múltiples denúncies davant l'Ajuntament de Barcelona, sense obtenir una resposta efectiva.
- Nombroses trucades a la Guàrdia Urbana, sense rebre cap solució. Actua en ocasions puntuals i no contribueix a resoldre el conflicte de fons.
- Participació en reunions amb representants municipals i responsables del menjador, sense resultats concrets ni mesures eficaces.

La tensió amb algunes persones usuàries del menjador havia arribat a derivar en enfrontaments i amenaces cap als veïns i les veïnes i a generar un ambient de por. Plantejaven que el barri era un lloc molt tranquil, net i segur, però aquesta situació havia canviat completament l'entorn i afectat la qualitat de vida i el benestar emocional de tota la comunitat.

La situació era insostenible i com a veïns i veïnes se senten totalment desprotegits davant d'una activitat que, tot i tenir una finalitat social, no pot vulnerar els seus drets fonamentals com a residents.

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 d'Horta-Guinardó per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de maig de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 de novembre de 2025 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 sis 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 a la Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó, 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.



2. Antecedents i marc de referència

El 10 de novembre de 2022 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va fer una visita al barri d'Horta en el marc de la iniciativa "A peu de carrer".¹ En aquella ocasió, l'Associació de Veïns i Veïnes d'Horta ja va manifestar a la Sindicatura, l'impacte que estava generant el menjador social Caliu en l'entorn més proper i destacava especialment les cues que s'hi formaven i les dinàmiques que es produïen al voltant del servei.

Segons l'informe municipal, el Districte té constància de la situació des de l'octubre del 2023, quan es van rebre les primeres queixes del veïnat. Tanmateix, la Sindicatura havia fet arribar al Districte d'Horta-Guinardó l'informe de l'"A peu de carrer" el 17 de gener de 2023, on ja es recollia aquesta qüestió. Per això, sorprèn aquest període de desconeixement, no només per l'informe de la Sindicatura sinó també perquè la informació provenia de l'Associació de Veïns i Veïnes d'Horta, amb qui aquesta Sindicatura entén que el Districte manté una interlocució habitual.

Caliu - Espai d'acolliment és un recurs privat adreçat a persones en situació de vulnerabilitat. Es tracta d'un servei ofert per la parròquia de Sant Joan d'Horta i que es defineix com: "iniciativa solidaria promoguda per les parròquies de l'Arxiprestat d'Horta de Barcelona: Mare de Déu del Mont Carmel, Sant Antoni de Pàdua, Sant Joan d'Horta, Santa Teresa de Jesús i Sant Marcel [...]. A través de l'aliment diari pretenen donar atenció individualitzada a persones en situació de pobresa i risc d'exclusió social". Així, Caliu ofereix diversos serveis, com dinars, esmorzars, rober, perruqueria i repartiment d'aliments, entre d'altres.

Aquest recurs funciona des de l'any 2010 i disposa d'un equip de coordinació, responsables d'àrea i un grup de voluntariat format per entre 70 i 80 persones.

Així doncs, tant pel volum de persones implicades en el seu funcionament com per la diversitat de serveis que ofereix, Caliu atén un nombre elevat de persones i esdevé un

¹ En aquest projecte, l'equip de la Sindicatura dedica tot un dia a conèixer, a peu de carrer, els problemes i neguits principals de cadascun dels 73 barris de la ciutat. Aquestes visites es fan amb persones veïnes i entitats que coneixen bé cada territori.

recurs necessari en una zona que no disposa dels mateixos equipaments que els territoris més centrals de la ciutat.

Ahora, cal destacar que no es tracta d'un recurs municipal, que disposaria de criteris compartits, protocols i estàndards de funcionament, sinó d'un recurs privat en el qual, per la seva naturalesa, la intervenció municipal és limitada.

Anteriorment, l'accés es feia pel carrer de Campoamor, però quan es va traslladar al carrer de Salses, es van generar molèsties al veïnat més proper.

3. Sobre l'actuació municipal en la situació plantejada

Les molèsties generades estaven relacionades amb els sorolls que genera l'activitat, algunes actituds incíviques i algunes baralles entre persones assistents al recurs, així com incidències relacionades amb la gestió de la cua.

El mes de febrer del 2024 el Districte d'Horta-Guinardó va sol·licitar al Servei de Gestió de Conflictes (SGC) ² que dugués a terme una diagnosi social i propostes de millora en relació amb l'activitat de Caliu. La diagnosi es va tancar el juliol del 2024. Posteriorment, entre el gener i l'abril del 2025, el mateix servei va estar intervenint-hi, duent a terme propostes de millora i fent-ne el seguiment.

En aquest punt volem exposar que des del Districte s'ha fet arribar a la Sindicatura una còpia dels documents generats pel SGC, els quals evidencien un treball molt detallat i rigorós, en el qual s'han abordat tots els aspectes que conflueixen en la situació.

Per donar resposta a les principals molèsties identificades es van acordar les mesures següents, entre d'altres:

² És el servei municipal d'intervenció social en situacions de prevenció, contenció, tractament i resolució de situacions d'alarma social i conflictes de tipus divers desencadenats a l'espai públic de Barcelona. En la seva intervenció es complementa i coordina amb altres serveis que actuen en un territori. S'activa a demanda de les direccions tècniques i polítiques del districte i les àrees de l'Ajuntament de Barcelona.



- **Canvi d'horari dels esmorzars:**
De dilluns a divendres: es passa de les 8.00 a les 9.00 h.
Dissabtes i diumenges: es passa de les 9.00 a les 10.00 h.
- **Gestió correcta del reciclatge:** s'han proporcionat contenidors específics de cartró/paper per al servei de menjador Caliu, ubicats dins del pati de la parròquia. Es buiden tres cops per setmana per evitar el desbordament dels contenidors del carrer.
- **Prohibició del consum de tabac i substàncies estupefaents:** tant per part de les persones usuàries com del voluntariat, dins el pati de la parròquia.
- **Limitació de l'alimentació d'aus:** prohibició de donar menjar a les aus tant a l'interior del pati com a l'espai públic d'accés al menjador.
- **Neteja dels entorns després del servei d'esmorzars:** el centre Caliu ha de fer una escombrada a l'accés i els entorns per eliminar burilles i restes de brutícia generades durant l'activitat.
- **Seguiment i recollida de restes de menjar:** fer un control dels voltants per evitar que quedin restes de menjar vinculades al servei.
- **Limitar l'estada en portals i escales veïnals:** abans de l'obertura del recurs i durant el servei d'esmorzars i dinars, per fomentar la convivència entre els col·lectius.
- **Reducció de l'impacte acústic i preservació del descans veïnal:** limitar el sorolls de les persones usuàries i voluntàries abans de l'obertura del recurs i durant la preparació del servei d'esmorzar, i garantir una cua ordenada amb presència d'una persona vigilant i una altra donant torns per evitar incidències.

Des del Districte s'han fet diverses reunions amb el centre Caliu per aplicar les mesures per pal·liar l'impacte de les molèsties al veïnat.

Tot i el retard en la detecció inicial del problema, un cop el Districte n'ha tingut coneixement, ha fet una cerca i un encàrrec a un servei especialitzat, el SGC, que la



Sindicatura coneix per estudis anteriors i que duu a terme la seva tasca amb un alt nivell de qualitat. Aquest servei ha intervingut a partir d'una diagnosi que li ha permès dimensionar adequadament el conflicte i formular propostes de millora detallades i ajustades a la realitat.

Així, les mesures adoptades són concretes i operatives (canvi d'horaris, contenidors, neteja, prohibicions, ordenació de cues, etc.), de manera que es poden aplicar ràpidament i tenen potencial real per reduir molèsties constatades.

A més, tant el SGC com el Districte havien traçat una intervenció continuada, amb seguiments en nivells i temporalitats diversos, que el Districte encara mantenia en el moment d'enviar la informació a la Sindicatura. Per tant, es posa de manifest la persistència de la tasca en l'espai i el compromís municipal per vetllar pels drets del veïnat.

En conseqüència, **considerem que l'actuació municipal s'ha alineat amb els principis de servei efectiu a la ciutadania, de racionalització i d'eficiència en la gestió, tal com estableix en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.**

4. De la interlocució amb el veïnat

S'han dut a terme cinc reunions amb el veïnat, convocades pel Districte i amb l'assistència del mossèn de la parròquia de Sant Joan d'Horta i de l'equip de coordinació del menjador social Caliu.

També hi han assistit els serveis següents, amb els quals s'han anat fent reunions internes de manera periòdica: Mossos d'Esquadra, Guàrdia urbana, Districte i SGC.

En aquestes reunions (celebrades en dates 6/3/2024, 24/3/2024, 18/7/2024, 23/10/2024 i 20/6/2025) s'ha recollit el malestar del veïnat i s'ha informat de les accions que s'aplicarien, de les quals s'ha fet seguiment.

Aquesta institució supervisora considera fonamental la interlocució amb el veïnat quan es produeix malestar per situacions generades a l'espai públic, un aspecte que, en abordatges d'altres situacions arreu de la ciutat, no sempre s'ha garantit.



En aquest cas, però, la interlocució s'ha dut a terme de manera formal i transparent i hi han participat tots els actors implicats: interlocutors dels serveis que operen a l'espai públic, responsables del menjador i veïns i veïnes. Aquest format ha permès un diàleg obert que ha possibilitat la participació, l'escolta i el seguiment de la situació, així com la percepció veïnal de les mesures aplicades.

Per tant, **s'ha actuat d'acord amb l'article 6.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona"** que estableix que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat.

5. Seguiment

En acabar la intervenció del SGC, el Servei de Prevenció i Convivència del Districte d'Horta-Guinardó ha incorporat aquest tema dins de les tasques en què s'està treballant des del Districte.

També està previst mantenir-ne el seguiment per garantir la millor convivència possible i minimitzar l'impacte d'aquesta activitat privada per al veïnat, fet que la Sindicatura considera indispensable.

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 de la Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó, malgrat la tardança en la detecció inicial, ha estat ajustada a dret i eficaç.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó** el deure de col·laborar amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona aportant-li la informació requerida en un termini adient.

- **Recordar a la Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó** la necessitat que es mantingui el seguiment de la situació de l'espai, amb la interlocució pertinent amb el veïnat.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.1 "Una millor convivència a Barcelona"**.