RESOLUCIÓ

Prevenció i seguretat

DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 29 de maig de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Era titular d'una activitat de massatge, manicura i altres serveis de benestar ubicada al carrer de Balmes. El local disposava de cèdula d'habitabilitat i constituïa, alhora, el seu domicili.

- Des de feia més de tres setmanes, un home sense llar s'havia establert de manera permanent davant mateix de la seva porta i aparador, fet que generava una situació d'insalubritat intolerable. Aquesta persona orinava a la via pública just a l'entrada del local i hi acumulava deixalles, fet que dificultava i, en ocasions, impedia l'accés de la clientela.

- Es tractava d'un individu amb una actitud agressiva, que portava un ganivet i havia arribat a amenaçar-la. Havia contactat reiteradament amb el telèfon d'emergència 112 per informar de la presència d'aquesta persona. No obstant això, la policia no hi havia intervingut físicament i cap patrulla no s'havia desplaçat al lloc per garantir la seguretat del seu establiment i del seu domicili.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els drets de la ciutadania i els principis de bona administració.

El dia 19 de juny de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 de setembre de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions policials efectuades per comprovar la situació denunciada.

CONSIDERACIONS

La ciutadana va traslladar la seva preocupació per una situació que, segons exposa, afectava tant la seva activitat professional com el seu domicili i li generava una notable sensació d'inseguretat arran de la presència continuada d'una persona que presumptament es trobava en situació de sensellarisme davant de l'immoble.

De la informació facilitada per la Guàrdia Urbana de Barcelona es desprèn que els serveis policials tenien coneixement de la situació, atès que entre els dies 23 i 29 de maig es van rebre diversos requeriments a través del telèfon 112 relacionats amb la presència d'una persona sense llar en aquest emplaçament. Segons informa el cos policial, es van efectuar comprovacions a la via pública i es van dur a terme actuacions conjuntes amb els serveis de neteja mitjançant el dispositiu Civitas, incloent-hi la retirada de residus de la zona. La darrera actuació comunicada va tenir lloc el dia 16 de juny.

Segons la informació municipal, no es va poder identificar la persona durant les actuacions practicades pels serveis policials. També s'informa que, si es localitzés la persona, es traslladaria la informació als serveis socials municipals perquè valoressin la seva situació i les possibles mesures de suport.

En aquest sentit, aquesta Sindicatura considera rellevant assenyalar que la intervenció dels serveis de neteja per retirar deixalles acumulades constitueix un indici objectiu que reforça el relat de la ciutadana sobre la presència de la persona a l'espai públic i sobre les conseqüències que aquesta situació podia generar en l'entorn immediat.

Pel que fa al seguiment posterior, consta que el dia 23 de juny l'Equip de Policia de Barri es va desplaçar al carrer de Balmes, on va mantenir contacte amb la responsable del negoci. Segons la informació aportada, aquesta va indicar que, després de la intervenció dels serveis de neteja, la persona ja no havia tornat a pernoctar en aquell indret. Igualment, se li va facilitar informació sobre la possibilitat de contactar novament amb el 112 o directament amb l'Equip de Policia de Barri en cas que la situació es reproduís.

Cal recordar que l'Ajuntament, en el marc de la seva organització policial, disposa de l'Equip de Policia de Barri (EPB), al qual correspon efectuar el seguiment de les situacions que es repeteixen en un mateix indret i proposar mesures per abordar-les. Aquestes actuacions

tenen un caràcter preventiu i complementari a la intervenció policial ordinària, amb la finalitat d'oferir solucions a situacions que poden afectar els drets i la convivència ciutadans.

D'altra banda, aquesta Sindicatura considera necessari contextualitzar aquesta situació des de la perspectiva de les polítiques municipals d'atenció a la vulnerabilitat. El Pla local de seguretat 2024-2027 reconeix expressament la necessitat d'oferir una resposta específica a les persones que es troben en situacions de fragilitat social, entre les quals destaca el col·lectiu de persones sense llar. El mateix document posa de manifest que part de la ciutadania pot percebre aquestes persones com un factor d'inseguretat o d'alteració de la convivència, però alhora recorda que sovint es troben en situacions de gran vulnerabilitat que requereixen una resposta assistencial i coordinada per part dels serveis públics.

Per aquest motiu, la Sindicatura considera que situacions com la descrita exigeixen una actuació coordinada entre els serveis policials, els serveis socials i la resta de recursos municipals competents. Aquesta aproximació resulta necessària tant per donar resposta a les preocupacions legítimes de la ciutadania afectada com per garantir l'atenció adequada de les persones que es troben en situació d'exclusió residencial o social.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de **l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** ha estat adequada, atès que s'han dut a terme actuacions de comprovació, seguiment i coordinació amb els serveis municipals competents.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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 "Més percepció de seguretat i una millor convivència a Barcelona".