

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE SERVEIS CENTRALITZATS I ESPAI PÚBLIC**

### **TRAMITACIÓ**

- El 13 de febrer de 2018 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la situació que es produïa al carrer Marques de Campo Sagrado.
- El 14 de febrer de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El 14 de febrer de 2018 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació presentada.
  - No es va sol·licitar informació als serveis afectats, en ares d'economia administrativa, en tant que ja es disposava de la mateixa per queixes relacionades amb el mateix espai.
  - L'11 d'abril de 2018 es va mantenir reunió amb representants del Districte de l'Eixample i posteriorment, es mantenen coordinacions telefòniques.
  - El 23 d'abril de 2018 es va facilitar al Districte de l'Eixample una relació d'aquelles persones que en algun moment havien presentat queixes a la Sindicatura relacionades amb l'espai, amb les que s'havia contactat prèviament per telèfon per tal de sol·licitar la seva autorització i per a informar de la possibilitat de creació d'un canal de comunicació entre el veïnat de la zona i el Districte de l'Eixample.
  - El mes de maig de 2018 es realitza una primera reunió entre veïns i veïnes de l'espai i representants de diferents serveis municipals de l'Eixample.
  - S'ha realitzat un seguiment directe de l'espai, abans de la queixa, durant el treball en l'actual expedient i fins el moment de tancar la present resolució.
- El 14 d'agost de 2018 l'assessora, a partir de la documentació disponible, la informació facilitada pel Districte de l'Eixample, el comissionat de Seguretat i la Tinència de Drets Socials i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

Exposa que els veïns del carrer Marques de Campo Sagrado es veuen perjudicats per un grup de persones sensellar que des de fa uns mesos estan instal·lats a la cantonada d'aquest carrer amb al Ronda Sant Pau, on hi ha uns bancs i una font. S'hi estan durant el dia bevent i discutint, utilitzant la font per a la seva higiene personal i emprant l'espai entre els contenidors d'escombraries per a fer les serves necessitats.

Explica que aquesta estada continuada a la vorera ha comportat l'augment de la brutícia a la zona i que actualment hi ha una plaga de rates en aquest indret.

Manifesta la seva preocupació, tant per la situació personal d'aquestes persones, com per l'afectació que les seves circumstàncies puguin comportar pels veïns de la zona.

### **Posició municipal**

La síndica va sol·licitar informació a tres àrees diferents de l'Ajuntament de Barcelona, de les que va rebre la corresponent resposta i que són:

**L'Àrea de Drets socials** : Aporta informe realitzat pel Servei d'Inserció Social (SIS) i concretament per l'Equip de medi Obert, en el que s'exposa que la confluència del carrer Marques de Campo Sagrado i la Ronda Sant Pau és una punt d'especial èmfasi en les prospeccions que realitzen per la presència, en el moment en que es realitza l'informe, d'un grup important i constant de persones, que en feien un ús d'intensiu, en les diferents franges horàries i amb pernòctes nocturnes. Es va contactar amb totes les persones del grup oferint recursos i la possibilitat d'un pla de treball.

**El Districte de l'Eixample** : Exposa que en el moment de realitzar l'informe únicament s'havia rebut una queixa per la situació descrita, sens perjudici de les que s'haguessin pogut adreçar a altres dependències municipals. Arrel d'aquesta queixa del 2015 es va encarregar una diagnosi de la zona a un equip municipal especialitzat (l'informe del qual s'adjunta). En la diagnosi es fa referència entre d'altres, a l'ús intensiu de l'espai, a que es tracta d'un punt fixe de pernòcta, a la realització de necessitats fisiològiques a l'espai i a la presència intensiva de deixalles, principalment als parterres. En aquell moment ja es detectava una valoració negativa de veïns i comerciants sobre l'estat de la zona. Recull les intervencions dels serveis municipals, que eren diàries per part dels serveis de neteja, la realització de l'Operació Mirall conjunta de GUB i els serveis de neteja, així com tasques de manteniment periòdiques per part de Parcs i Jardins en els parterres.

La problemàtica generada a la zona es tractada a la Taula de persones sense sostre que es reuneix periòdicament amb la participació de diferents agents: educadors, Guardia Urbana, Mossos d'Esquadra, Espais Verds, Servei de neteja i Prevenció del Districte. S'estaven realitzant actuacions per part dels educadors del SIS, Guàrdia Urbana, Serveis de neteja i manteniment.

Es va realitzar el canvi d'ubicació d'unes cadires situades davant la finca del carrer Marques de Campo Sagrado, 31-35, per ubicar-les mirant cap a la calçada.

La Guardia Urbana de Barcelona: Informa que s'havien rebut trucades relacionades amb la problemàtica descrita. Es manifesta que atesa la complexitat d'aquest tipus d'intervenció, que no sols passa per una solució policial i conscients de la situació, es treballa a tres nivells: redreçant situacions que puguin afectar a la convivència de forma rellevant, requerint a les persones per cessar en els comportaments incívics, treballant de forma coordinada amb els equips d'abordatge social i activant els equips de neteja quan la situació ho aconselli.

### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 6.4 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar

correctament els espais públics de la ciutat i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà i la resta d'elements que hi estan ubicats, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i respectar, en tot cas, el dret que també tenen els altres d'usar-los i de gaudir-ne.

L'article 7.1 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, assenyala que l'Ajuntament ha de dur a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries a fi d'aconseguir que les conductes i actituds de les persones que són a la ciutat s'adeqüin als estàndards mínims de convivència amb l'objectiu de garantir el civisme i de millorar en conseqüència la qualitat de vida a l'espai públic.

L'article 12.2 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona estableix que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

L'article 42.1 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona determina que l'Ajuntament, mitjançant els serveis municipals de prevenció i altres instruments de mediació, ha de promoure la solució alternativa de conflictes entre particulars derivats de l'aplicació i la interpretació dels drets i deures reconeguts a la mateixa Carta.

L'article XXVII.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius, com els mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables.

## **Valoració i conclusions**

L'espai ubicat a la confluència de la Ronda Sant Pau amb el carrer Marques de Campo Sagrado ha estat objecte d'altres queixes a la Sindicatura. D'una o altra forma totes elles adueixen que la presència d'un grup que s'estava de forma més o menys permanent en aquell punt, on consumien alcohol i es barallaven en ocasions, generava unes dinàmiques que impedièren al veïnat fer un ús normalitzat d'aquell espai, el qual es trobava permanentment brut i amb elements de pernocta.

Aquest grup, que havia començat a fer ús d'aquell punt a partir de l'inici de les obres de remodelació de la plaça Josep Maria Folch i Torres, també anava estenent la seva zona d'estada a altres indrets del carrer de Marques de Campo Sagrado, incidint en activitats comercials i locals de pública concurrència que en alguns moments veien com restava interferida la seva tasca quotidiana.

En aquest espai també hi ha un edifici d'apartaments municipals de serveis per a gent gran, els i les residents del qual, veien com els resultava pràcticament impossible poder sortir a seure davant de casa seva i gaudir d'una estona a l'aire lliure, per l'estada intensiva d'aquell grup i l'estat en que es trobava el reduït espai.

La sindica, coneixedora del fet que aquesta situació, malauradament, es dona en altres punts de Barcelona i conscient de que els recursos municipals són limitats atès que han d'atendre una gran multiplicitat de fets i circumstàncies de la ciutat, considera també que, tal com estableix la normativa, tota la ciutadania té dret a fer ús de l'espai públic i que aquest ha d'estar degudament mantingut i conservat i que s'han de poder aconseguir uns estàndards mínims de convivència per millorar la qualitat de vida a

l'espai públic, tal com determina l'article 7.1 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona.

Aquesta no és una tasca senzilla, atès que s'ha de conciliar amb l'atenció a les necessitats més bàsiques de persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat a les quals el consistori també ha de prestar el suport necessari d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, de serveis socials, el que en ocasions, com és el cas, comporta processos de mitja o llarga durada. A més, el grup de persones que es trobaven a l'espai públic, amb problemàtica social associada, feien ús del seu dret a l'espai públic, encara que no de la forma cívica i ordenada que caldria, en la qual una intervenció únicament policial no pot aportar resultats definitius, motiu pel que resulta imprescindible l'actuació dels Serveis d'Inserció Social (SIS).

Aconseguir la compatibilització de les tasques de control amb les de suport, requereix del treball coordinat de tots aquells serveis municipals que treballen a l'espai públic, tal com determina la Carta de Ciutadania de Barcelona. En aquest sentit, es té constància de que des del Districte de l'Eixample, s'aborda la situació d'aquest espai de forma periòdica en una taula de coordinació tècnica, en la que es decideixen estratègies d'intervenció, s'implementen, s'avaluen i s'ajusten, si cal, tal com s'informava en els diferents informes que els serveis municipals van fer arribar a la Sindica. També es va encarregar un exhaustiu estudi per part del Districte a l'equip de treball a l'espai públic, en el qual es detallaven els aspectes continguts a les queixes veïnals. No obstant, atès que la situació es mantenia, la síndica va optar per realitzar un seguiment més acurat i proper, moment a partir del qual es va mantenir reunió amb els representants del Districte de l'Eixample i posteriors comunicacions i coordinacions telefòniques.

Per part del Districte s'han introduït alguns canvis, com la modificació de la ubicació de cadires, el tancament de les zones enjardinades, i s'han modificat horaris i la freqüència de la neteja de les dues cantonades, incloent els parterres. Aquests fets, junt amb l'actuació, tant dels Serveis d'Inserció Social, com de la Guardia Urbana, han anat generant progressivament canvis en la dinàmica de l'espai.

Al llarg dels mesos en que s'ha mantingut la supervisió de les tasques realitzades pels diferents equips i serveis municipals en el territori, s'ha pogut constatar la realització de les seves tasques d'acord amb el marc normatiu vigent i com aquests s'han desenvolupat de forma rigorosa i coordinada, com és preceptiu. A més, des del Districte s'ha establert contacte directe amb els veïns que havien presentat queixa a la Sindicatura i que varen autoritzar a facilitar les seves dades de contacte, per tal de mantenir uns canals de comunicació que permetin informar directament de la tasca municipal, així com recollir aquelles incidències i el malestar que es pugui desprendre coma resultes de la situació a l'espai públic, per a modificar les actuacions municipals, si s'escau.

A finals del mes de maig de 2018 s'inaugura el Mercat de Sant Antoni. Des del Districte de l'Eixample es comunica a la Sindicatura que a partir de la posada en marxa del mercat restaurat, s'habilitarà una patrulla de la Guardia urbana, que a peu, realitzarà rondes en el perímetre ampli del mercat, En aquest perímetre, s'incorporarà la cruïlla entre ella Ronda Sant Pau i el carrer de Marques de Campo Sagrado.

En el moment en que es tanca aquesta decisió, després del seguiment realitzat de la tasca municipal, es constata que, malgrat que hi ha hagut una millora substancial de l'espai des de que van arribar les primeres queixes, atès que han minvat de forma substancial les pernòctes en aquell punt, s'ha reduït l'ús intensiu que es realitzava de la cantonada per part de grups de persones i l'espai està menys brut, es segueixen produint usos inapropiats d'aquell indret, en el que en la data de la decisió, a tall

d'exemple, s'observa brutícia i nombroses peces de roba estesa a les zones enjardinades, les quals hi han romàs durant tot el matí.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona ha estat ajustada en dret però pot millorar en eficàcia.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar en part la queixa perquè, tot i l'actuació dels diferents serveis municipals, cal seguir actuant per poder garantir l'estat adequat d'aquest espai, així com el gaudi del mateix per part de tothom i especialment dels seus veïns i veïnes.
- Recomanar al Districte de l'Eixample que segueixi liderant la coordinació i el seguiment periòdic de l'estat de l'espai.
- Recomanar al Districte de l'Eixample que mantingui la interlocució amb els veïns i veïnes de l'espai a efectes de garantir un traspàs d'informació adequada en ambdós sentits.
- Recomanar al Districte de l'Eixample que vetlli per tal que els serveis de neteja realitzin actuacions diàriament, com a mínim, en les dues cantonades de la Ronda Sant Pau amb el carrer Marques de Campo Sagrado.
- Recomanar al Districte de l'Eixample, la Unitat Territorial de la Guardia Urbana de l'Eixample i als serveis de l'espai públic de l'IMSS, que persisteixin en l'actuació a l'espai.
- Suggestir al Districte de l'Eixample que ubiqui les cadires de la cantonada de números parells del carrer de Marques de Campo Sagrado, mirant cap a la calçada.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 20 d'agost de 2018