

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA PER L'ASSOCIACIÓ DE VEÏNS DE L'ILLA ROBADOR EN MATÈRIA DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA**

### **TRAMITACIÓ**

- L'1 d'abril de 2016, representants de l'Associació de Veïns de l'Illa Robador van presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestaven el seu desacord vers l'activitat municipal per tal de modificar l'ús que determinats col·lectius donen a l'espai públic a l'Illa Robador.
- La síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora tècnica senyora Francesca Reyes 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 19 de maig de 2016 va demanar informe al Districte de Ciutat Vella per tal de conèixer si tenien prevista la implementació de mesures concretes per tal de pal·liar la situació que denuncien els veïns de l'Illa Robador, així com la valoració de les propostes de l'Associació de Veïns per a l'elaboració del Pla d'Actuació del Districte (en endavant PAD).
  - El 12 d'agost de 2016 es va rebre l'informe del Districte de Ciutat Vella.
  - El 24 d'agost de 2016 va mantenir una entrevista amb les persones interessades.
  - El 25 d'agost de 2016 es va sol·licitar una ampliació d'informació al Districte de Ciutat Vella; al Comissionat de Seguretat, a la Comissionada de Salut i a la Tinència de Drets Socials.
  - El 3 de novembre de 2016 es va rebre l'informe del Comissionat de Seguretat.
  - El 13 de desembre de 2016 es va rebre l'informe del Districte de Ciutat Vella.
  - El 24 de novembre de 2016 es va rebre l'informe de l'Àrea de Drets Socials.
  - El 10 de gener de 2017 es va rebre l'informe de la Comissionada de Salut.
  - La realització de diverses visites a l'Illa Robador i les seves immediacions, per comprovar in situ les denúncies efectuades pels veïns.

- El 3 d'abril de 2017 l'assessora tècnica, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada pels diferents òrgans municipals i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

## **CONSIDERACIONS**

### **Descripció de la queixa**

L'Associació de Veïns Illa Robador traslladen a la síndica el seu malestar per la degradació que pateix la zona.

Consideren que s'està fent un ús intensiu de l'espai públic vinculat al negoci de la prostitució. Aquesta situació afecta directament la vida al barri i el seu comerç de proximitat. Molts veïns opten per abandonar el barri i aquells que no s'ho poden permetre manifesten que viuen coaccionats i amb limitacions als seus drets bàsics.

També estan en desacord amb el fet que els infants hagin de conviure en aquest entorn, on una activitat econòmica condiona la vida de tota la comunitat.

Per tot això exposat, entenen vulnerats els seus drets i llibertats, i els drets dels seus infants, i consideren que l'Ajuntament no vetlla prou per garantir-los una ciutat adequada amb qualitat de vida i un entorn saludable.

Aporten còpia de les aportacions que ha fet l'Associació de Veïns Illa Robador en l'elaboració del PAD. Es recullen propostes en matèria de seguretat, actuacions a l'espai públic, plans d'usos i serveis socials.

Demanen a la síndica que insti el Govern a actuar i donar compliment a les seves obligacions, i que s'adoptin mesures per rectificar la situació irregular a l'entorn del carrer d'en Robador.

L'Associació de Veïns Illa Robador es va dirigir novament a la Sindicatura en data 24 d'agost de 2016.

En aquesta darrera ocasió, reiteraven la situació ja exposada i afegien la seva preocupació per l'aparició, en les darreres setmanes, de la presència de xeringues a l'espai, així com per la visualització de consum de tòxics per via parenteral a la via pública, cosa que atribueixen a la reducció en l'horari d'atenció de la Sala Baluard. Consideraven que aquest fet pot suposar un perill, entre d'altres, pel que fa a la utilització de la zona de jocs per part dels infants, atès que allà també s'hi consumeix i s'hi realitzen altres actes incívics.

Relataven que tot i que el carrer és netejat amb freqüència, diàriament, la manca de civisme de moltes de les persones que fan un ús intensiu de l'espai genera brutícia permanent a l'espai.

Exposaven també que l'actuació policial a l'espai és poc eficaç. En horari diürn, per bé que la presència de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) és important, no aprecien que aquest cos estigui intervenint. En horari nocturn, la presència policial és escassa i en ocasions no es respon als requeriments urgents que fan els veïns per baralles o soroll al carrer. Consideren que l'actuació policial ha minvat en els darrers mesos i que això ha tingut conseqüències en l'empitjorament de les dinàmiques al carrer.

També feien palesa la seva incomoditat per la manca de fluïdesa en la comunicació amb el Districte, ja que no reben informacions concretes ni a les taules ciutadanes, ni en reunió amb la regidora.

Finalment consideraven que no hi ha una proposta de millora de l'espai, cosa que pensen que seria possible a través de la creació de nous punts d'interès cultural i de la promoció dels habitatges de lloguer que hi ha al carrer.

### **Posició municipal**

L'Ajuntament ens ha informat el següent:

Des del **Districte de Ciutat Vella**, envien a la síndica un primer informe on es posen de manifest les diferents mesures concretes dutes a terme per millorar la situació a l'entorn de l'espai de l'Illa Robador, i s'assenyalen les següents:

Pel que fa a la **relació i comunicació amb el veïnat**, informen de la convocatòria de diverses taules ciutadanes que van tenir lloc el mes de novembre i desembre de 2015, i el juny de 2016. Així mateix adjunten les corresponents actes.

Manifesten que es va activar el **Servei de Gestió de Conflictes**, que va actuar durant el període del 19 de novembre de 2015 al 31 de març de 2016, amb l'objectiu d'aprofundir en el coneixement de les dinàmiques existents a l'espai públic en totes les franges horàries i dies, i detectar interlocutors, intervenir en la mediació comunitària i en la millora de l'espai públic, així com proposar línies d'intervenció futura.

També es va activar una prova pilot d'agents cívics de la GUB durant el mes de desembre de 2015.

Quant a la **intervenció en finques**, anuncien que s'han pres una sèrie de mesures dirigides a la rehabilitació, promocions i actuacions en locals comercials. Així, s'ha ampliat la zona de tempteig i retracte, cosa que permet una major intervenció en temes d'habitatge. També s'han rehabilitat les finques d'en Robador, 21, 27-25, 43, 45, i Sant Ramon 1; s'ha desallotjat la finca del carrer d'en Robador, 27, de propietat municipal; s'han adjudicat promocions d'habitatge i es treballa en l'actualització dels usos de les plantes baixes i la nova detecció de locals buits.

Amb relació amb el **manteniment i millora de la via pública**, es treballa amb els comerciants i els locals de restauració per millorar la recollida d'escombraries i residus; s'ha col·locat un lavabo amb una nova cabina i amb millors condicions. S'ha reforçat la neteja en la part del parc infantil, i s'han dut a terme altres qüestions puntuals, com arreglar embornals, poda d'arbres, enllumenat, desratització, etc.

Pel que fa al **soroll i les molèsties nocturnes**, s'han modificat les rutes de neteja i GUB per reduir l'impacte de l'oci a la zona, i s'ha canviat l'horari del baldeo nocturn perquè contribueixi a buidar l'entorn a l'hora del tancament dels locals. Així mateix s'ha activat el pla d'estiu, a partir de juliol de 2016, en el qual es declara la zona com a àrea d'actuació prioritària, amb la corresponent actuació d'hores de dedicació dels agents cívics nocturns i es posa un major èmfasi en el compliment de la normativa relativa al soroll.

També es reforcen les actuacions relatives al **treball sexual**, promogudes des de la Regidoria de Feminismes i LGTBI, amb la creació d'una taula tècnica contra el tràfic d'éssers humans, amb la participació de tots els operadors implicats tant de les diferents administracions com de les entitats que treballen en aquesta matèria. Pretenen establir els acords interinstitucionals adients i desplegar el protocol i els circuits d'actuació a la ciutat de Barcelona per tal de reforçar l'efectivitat de la lluita contra el tràfic, i millorar la coordinació, la cooperació i la protecció de les víctimes. Amb aquesta iniciativa es vol avançar en la lluita contra el tràfic d'éssers humans des de les seves arrels. La taula es reuneix amb una periodicitat mínima mensual.

També el mes de febrer de 2016, s'ha creat un grup de treball sobre treball sexual i espai públic en el marc de la taula d'ABITS, on s'aborda específicament l'impacte de l'activitat a l'espai públic i es treballa la millora dels mecanismes d'intervenció. Així mateix, s'ha iniciat un procés de revisió i millora del model d'intervenció de l'agència ÀBITS per tal d'enfortir la seva capacitat de garantir els drets de les dones, juntament amb l'augment aproximat d'uns 200.000 € en el seu pressupost per millorar la seva efectivitat.

En el marc de la **salut pública**, es va crear un protocol de coordinació entre el Districte de Ciutat Vella i l'Agència de Salut Pública de Barcelona; i també s'ha elaborat una campanya de comunicació per millorar la detecció i l'abordatge de les problemàtiques de salut pública a la zona.

En l'elaboració de **Pla d'Actuació de Districte** (PAD) es van valorar les propostes de l'Associació de Veïns d'Illa Robador sorgides en el marc d'una reunió. Moltes d'elles s'estan duent a terme i coincideixen amb les línies d'acció presentades anteriorment (per exemple, l'ampliació de la zona de tempteig i retracte, el manteniment de la presència de la GUB, el foment de la col·laboració entre els diferents cossos de seguretat, la voluntat de compra de locals a la zona per dedicar-los a usos socials o comercials –que es vol desenvolupar durant el mandat–, la continuïtat de la rehabilitació i adequació de finques, etc...

Altres propostes s'han intentat dur a terme, però no ha estat possible, com el lloguer del local de l'IEC, en què es va parlar amb la propietat però es va desestimar per l'excessiu preu del lloguer demanat.

Hi ha algunes propostes que no són possibles d'acord amb la normativa vigent, com és la reducció dels locals dedicats a la restauració a la zona.

L'Associació de Veïns també va incorporar tres propostes a l'aplicatiu online del PAD. En concret, van ser:

1. Pla Especial de Seguretat a l'entorn de Salvador Seguí. Lluita contra el tràfic de dones i l'explotació sexual.  
Aquesta proposta s'ha aprovat i s'ha convertit en la mesura del PAD, "Pla de seguretat a l'entorn de Salvador Seguí per lluitar contra el

tràfic de dones amb fins de prostitució forçada. Lluita contra el tràfic de dones amb fins de prostitució forçada”.

2. Nou Pla d'Usos i actuació al parc d'habitatges al Raval. Es tracta de revertir la situació actual de monocultiu econòmic i la saturació de locals d'oci nocturn a la zona i potenciar l'ús dels locals que es troben actualment amb la persiana abaixada, i d'incentivar activitats que reverteixin en l'entorn i les necessitats reals dels veïns. Millorar el malmenat parc d'habitatges. Aquesta proposta s'ha aprovat i s'ha incorporat a la mesura del PAD “Revisió del Pla d'Usos del Districte i de la Rambla. Revisar els dos plans urbanístics vigents al Districte per incorporar més mecanismes de participació ciutadana i garantir el punt d'equilibri correcte entre el model comercial i econòmic i la vida veïnal dels barris”.
3. Reforma del parc infantil de la plaça Salvador Seguí. Maximitzar l'ús del parc per als infants i evitar el mal ús que se'n fa durant les nits. La solució hauria de passar per una tanca amable visualment que cohesioni l'entorn, i establir un horari diürn de jocs durant el qual el parc romanguí obert per a la lliure utilització dels infants. Aquesta proposta s'ha rebutjat en els termes en que està formulada. La resposta del Govern ha estat “El govern municipal no està treballant en la línia d'incorporar tanques als parcs infantils però si que es planteja l'ampliació, modificació i/o millora de l'espai infantil de la plaça durant aquest mandat”.  
Tanmateix, s'ha incorporat la demanda de millora del parc infantil, vinculant la proposta a la mesura del PAD de Ciutat Vella “Condicionament de parcs i places. Condicionar parcs i places, valorant la incorporació de més fonts i/o de mobiliari que afavoreixi la relació entre veïns/es a places com per exemple (...) Pl. Salvador Seguí”.

Després de sol·licitar una ampliació de la informació municipal, el Districte de Ciutat Vella va adjuntar les **actes de les taules ciutadanes de Salvador Seguí** corresponents al mes de novembre i desembre del 2015. De la seva lectura destaquen determinades qüestions, com el reconeixement municipal de la disminució d'efectius policials, arran de la seva destinació al control del fenomen del top manta, tot i que s'anuncia que es retornarà a la presència habitual abans de l'estiu, o la comunicació als veïns de la situació vers la prostitució i que s'estaven buscant alternatives a l'Ordenança de convivència, l'existència d'un treball d'investigació no visible, però que donava resultats en el camp de l'explotació d'éssers humans, o les dificultats per acreditar les situacions de consum i tràfic de drogues a l'interior dels pisos. Així mateix, el veïnat es va mostrar preocupat per diverses qüestions, com, per exemple, si es feia la cessió d'un local al col·lectiu de prostitutes indignades, o per la forma com es garanteixen els drets dels infants que viuen a l'entorn, els problemes de convivència per situacions de conflictes, la percepció d'augment de la prostitució al carrer, problemes de neteja o d'oci nocturn i soroll.

En la Taula Ciutadana que va tenir lloc el mes de desembre, es fa una intervenció per part de l'**equip d'espai públic** i es van presentar els àmbits d'intervenció del seu servei, centrant la seva acció en les conductes individuals o grupals que dificulten la convivència a l'espai públic, especialment les que fan referència al mobiliari urbà, neteja, seguretat i convivència. Així mateix, els **agents cívics** també van explicar el dispositiu en prova pilot, i van manifestar vetllar especialment pel tema de la brossa, les conductes al parc infantil i els jocs de pilota a l'espai públic. Van demanar la valoració al veïnat, ja que és un servei que té un cost elevat i si no hi ha una valoració positiva no es donaria continuïtat després del desembre del 2015.

En aquesta Taula es van tornar a tractar assumptes de **neteja, soroll i il·luminació**, amb una àmplia explicació de les actuacions municipals respecte d'això. També es tracta sobre la valoració del projecte "Caseta del Barri", sobre la mesura de govern relativa a l'ampliació del dret de tempteig i retracte, sobre el resultat de reunió amb comerciants, sobre espais de participació al barri, com el Consell de Barri, i s'acorda tenir presents l'Associació d'Illa Robador per a la convocatòria de la Taula de Prevenció i Seguretat; també sobre els usos dels edificis i locals de propietat municipal i es debat sobre els usos que han de tenir i s'informa els veïns que cal que facin una demanda formal per sol·licitar l'ús d'un dels locals municipals.

L'informe del Districte també fa menció als **habitatges i locals buits**, i especifica l'estat d'adjudicació de promocions d'habitatges de la zona, i també informa de les que ja han estat lliurades i les que es troben en fase d'obres, i s'especifica el calendari previst. Així mateix, anuncien que s'ha elaborat un cens de locals dels entorns de Salvador Seguí i manifesten que, pel que fa a **locals públics** per a emprenedors, n'hi ha diversos i s'està treballant des de Barcelona Activa i el Districte per redissenyar el programa per acollir nous emprenedors amb activitats econòmiques que es considerin necessàries per al barri. Quant a altres locals públics amb activitats, anuncien mantenir dos locals taller al carrer d'en Robador, a prop de l'Escola Massana, on es continuarà desenvolupant la voluntat de facilitar el pont entre els estudis i la vida professional. Finalment, pel que fa als **locals privats** es plantegen mediar per tal que els propietaris posin en lloguer els que estan en desús, oferint-los incentius.

També es refereixen novament al **parc infantil**, i anuncien que hi ha presència de la GUB de forma quasi permanent per garantir la seguretat. Durant el període d'estiu també han actuat els agents cívics per detectar i intervenir davant de conductes inapropiades a l'entorn del parc. Expliquen també que s'ha reforçat la neteja i el manteniment i que es neteja cada vegada que es detecta que està brut.

Finalment, es refereixen a l'actuació dels **agents cívics** que han tingut presència en la zona des de l'1 de juliol fins al 30 de setembre, i esmenten els aspectes que han estat objecte de la seva intervenció, de forma coordinada amb els cossos de seguretat i els diferents serveis municipals, als quals han derivat les incidències que no han pogut resoldre. Informen que la valoració de la seva intervenció ha estat bona i està previst estudiar la redefinició de la seva figura, així com concretar uns àmbits d'actuació en els quals es puguin augmentar les seves competències i els seus períodes d'intervenció al llarg de l'any.

El **Comissionat de Seguretat** també ha emès informe a requeriment de la Sindicatura. Segons mantenen, cada dia s'assigna a la zona una dotació d'agents en cadascun dels torns de treball. Això no obsta que en algunes ocasions hagin hagut de desplaçar-se puntualment en ser requerits per situacions d'urgència. Tot i això, asseguren que el nombre d'hores de presència efectiva que resulten d'aquesta planificació és força elevat.

A continuació divideixen la situacions més complexes que es donen en aquesta zona en blocs.

Anomenen en primer lloc la **prostitució**, i assenyalen que es genera una oferta visible al carrer d'unes quinze o vint persones de mitjana, que són de diverses nacionalitats. Destaquen com a aspecte més significatiu el fet que algunes de les dones podrien estar exercint l'activitat en situació d'exploació sexual, i esmenta la constitució de la Taula interinstitucional contra el tràfic d'éssers humans, que té com a finalitat definir un circuit de col·laboració eficaç entre tots els operadors implicats en aquest àmbit a la ciutat de Barcelona. Expliquen que darrerament les treballadores sexuals van demanar més seguretat arran de la presència de dues persones que les molestaven i amenaçaven. La GUB treballa sobre aquesta situació i s'ha millorat la sensació de risc que produïen.

Assenyalen com a conducta complementària a l'exercici de la prostitució, el **lloguer d'habitacions per hores**, i informen que al llarg del 2016 s'havien pogut detectar i acreditar 8 habitatges, dels quals s'havien precintat amb ordre judicial 3 d'ells. La resta es troben en tràmits.

Així mateix, es referien a **habitatges on es venen substàncies prohibides**. En el carrer d'en Robador es coneixen tres habitatges en els quals es podria estar traficant amb substàncies prohibides. Es tracta de transaccions d'escassa quantitat i els responsables són també toxicòmans. Les diferents operacions policials respecte d'això han demostrat que no hi ha cap tipus d'organització o negoci criminal, més enllà de l'obtenció d'uns beneficis mínims que permetin al venedor el finançament del seu propi consum.

Manifestaven conèixer que darrerament s'ha parlat d'un increment en la presència de toxicòmans a les immediacions de l'entorn de l'Illa Robador, i consideren que hi ha un cert increment, no gaire significatiu, però conseqüent amb el fet que els consumidors de drogues de la zona freqüenten els llocs més econòmics (que facilitin dosis petites) i als quals se'ls permeti el consum a l'interior de l'habitatge.

Pel que fa als **sensellar**, manté que guarda una certa relació amb l'anterior en la mesura que hi ha una quantitat significativa de persones sensesostre que tenen addiccions a substàncies prohibides i a l'alcohol i que resten gran part del dia a l'espai públic. Manifesten també que a l'estiu hi ha un increment estacional de persones en aquesta situació, moltes d'elles provinent d'altres països europeus i que cap a la tardor tornen, generalment, als seus països.

A continuació, l'informe ofereix **dades delinqüencials** sobre fets coneguts per la policia, bé a través de denúncies o bé d'ofici, a l'entorn de l'Illa Robador. Hi consten 426 fets entre l'1 d'agost del 2015 i el 21 d'agost de 2016. Destaquen que gairebé el 70 % dels fets que s'han denunciat tenen a veure amb infraccions contra el patrimoni, i que el furt és el delictes més habitual, i fan palès que la representativitat dels delictes

violents és molt baixa. Manifesten que una observació de la línia evolutiva dels fets mostra que es mantenen estadísticament estables i, en tot cas, la tendència seria lleugerament a la baixa.

Quant a **conductes incíviques**, en el mateix període agost 2015 - agost 2016 s'han realitzat un total de 1.686 denúncies per infracció de l'Ordenança de convivència. Un 25 % de les denúncies es realitzen i es fan al mateix carrer d'en Robador, i tampoc mostren un empitjorament de la situació d'un any a l'altre, ans al contrari. Hi ha una certa tendència a la disminució.

Finalment, es refereixen al **sistema de coordinació i operacions conjuntes**. Expliquen que la GUB ha assumit una presència estable en aquell entorn, i el Cos de Mossos d'Esquadra realitza patrullatges esporàdics en el marc de la seva pròpia planificació del servei. Eventualment es realitzen serveis conjunts en el marc de la seguretat ciutadana i per actuar sobre les infeccions contra el patrimoni. Així mateix, s'ha realitzat un servei conjunt amb el Cos Nacional de Policia per tractar d'identificar possibles víctimes de tràfic d'éssers humans amb la finalitat d'explotació sexual, però no es va poder obtenir cap testimoni. Malgrat això, la Policia Nacional va identificar persones d'interès policial per a futures accions en aquest sentit. Volen destacar que els especialistes en tràfic d'éssers humans van realitzar entre 2015 i 2016 un total de 10 operatius que han tingut relació en alguna mesura amb les treballadores sexuals del carrer d'en Robador. Aquestes operacions han permès detenir prop de 30 persones i identificar 18 víctimes, 3 d'elles menors d'edat.

També la **Comissionada de Salut** ha remès informació a la Sindicatura arran de la queixa formulada en aquesta instància supervisora. En aquest sentit, va ser requerida informació sobre la **campanya de comunicació** per millorar la detecció i els abordatges de problemàtiques de salut pública a la zona. Respecte d'això, han manifestat que des de l'any 2007 el Districte de Ciutat Vella té taules de coordinació per abordar diferents problemàtiques associades al consum de drogues, la vulnerabilitat i el sensellarisme. El Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències de l'Agència de Salut Pública de Barcelona participa en aquestes taules juntament amb altres agents implicats. En aquestes taules s'ha abordat en diferents moments la problemàtica de l'Illa Robador i s'han pres mesures conjuntes per tal de minimitzar els problemes de la zona. Pel que fa a la comunicació amb la ciutadania, manifesten que sempre s'ha portat a terme des del Districte. Tot i això, els educadors de salut de forma sistemàtica parlen amb veïns, comerciants i diferents actors de la zona, i esdevenen un agent clau per detectar inquietuds i problemàtiques, informació que és tinguda en compte en la planificació i organització dels serveis relacionats amb drogodependències.

Preguntats sobre **l'increment de xeringues i de la presència de persones consumint a l'espai públic**, així com de les mesures preses, manifesten que en els darrers anys, el consum a la via pública de la zona de l'Illa Robador està molt estable. Si prenen el nombre de xeringues recollides per BCN Neta i pels educadors de salut com a indicador indirecte del consum a la via pública, observen que el nombre de xeringues és estable en els darrers anys, amb una mitjana de 33 xeringues/mes, cosa que equival a 1 xeringa/dia. Assenyalen que les zones més afectades són el pàrquing existent al carrer Sant Rafael cantonada amb Nou de Sant Sadurní i la cantonada d'en Robador prèvia a l'Illa. Destaquen que a la plaça Salvador Seguí, i per tant en el parc infantil, no s'ha recollit cap xeringa des del febrer de 2014 que se'n va recollir 1. Remarquen que cada any hi ha una certa estacionalitat amb un lleuger increment durant els mesos d'estiu però res significatiu pel que fa al 2016.



Informen que, com a mesura específica per a la zona, no se n'ha pres cap, atès que a prop de l'Illa Robador hi ha la seu dels educadors de salut de Ciutat Vella, que recorren la zona 66 vegades al dia en els tres torns de matí, tarda i nit, i ja fan les labors de contacte i acompanyament a recursos específics en el cas que observessin usuaris de drogues a la via pública. Però informen que en el conjunt del districte, així com en el conjunt del barri del Raval, a l'estiu del 2016 es va produir un increment de l'indicador de xeringues a la via pública per sobre del que van ser els tres darrers estius, i es va arribar a nivells similars de l'any 2012. Aquest fet sí que ha estat un indicador que s'ha tingut en compte per a la decisió d'ampliació de l'horari de la Sala Baluard.

Pel que fa als **horaris de la Sala Baluard**, expliquen que l'esmentada sala, des de l'any 2012 ha tingut un horari de 8.45 h del matí a 22 h del vespre, de dilluns a divendres; i de 10 h del matí a 19 h de la tarda dissabtes i diumenges. Ara, però, s'amplia 2 hores al matí, de dilluns a diumenge, i és l'horari actual de 7 h del matí a 22 h del vespre de dilluns a divendres, i de 8 h al matí a 19 h del vespre dissabtes i diumenges. A més, el recurs canviarà d'ubicació, i passarà de la plaça Blanquerna a l'edifici que estan altres serveis de l'Agència de Salut Pública, a la plaça Dolors Aleu. El canvi d'ubicació està previst per a quan finalitzin les obres d'adequació de l'edifici, cosa que es preveu que sigui factible al mes d'abril de 2017.

Informen que aquests canvis s'han produït a causa del nombre de pernòctes d'usuaris de drogues a la zona de Drassanes i Perecamps, i a l'avançament de l'operació diana de GUB amb neteja. Aquests canvis, però, queden lluny de la zona de l'Illa Robador.

Posen de manifest que aquest canvi d'ubicació forma part de la reordenació de serveis sanitaris al Districte de Ciutat Vella i permetrà que l'oferta de l'actual Sala Baluard sigui una oferta completa del Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències, i que, per tant, inclogui també programes de tractament. D'aquesta manera deixarà de ser un recurs exclusiu de reducció de danys i s'equipararà als altres centres anàlegs de la ciutat, cosa que permetrà oferir una atenció de tractament per drogodependències als veïns i veïnes del barri del Raval, que actualment s'han de desplaçar a altres centres. Finalment, volen aclarir que la principal droga que motiva un tractament als centres de la ciutat és l'alcohol.

Quan a la petició d'informació que la Sindicatura va dirigir a **l'Àrea de Drets Socials**, pel que fa a la demanda relativa a **ABITS**, no ha aportat informació. I amb relació a la informació sobre el **Servei de Gestió de conflicte**, han informat que va realitzar una fase d'intervenció de la qual s'ha pogut extreure una primera diagnosi de la situació, on les variables més importants són:

1. Concentració de serveis o recursos d'atenció social i salut de baixa exigència.
2. Presència i activitat de treballadores sexuals.

3. Aparició d'un nou veïnat amb un nivell d'expectativa elevat respecte a les modificacions substancials que es donaran a la zona a partir de l'actuació de l'Administració.

A partir d'aquesta diagnosi fan les propostes següents:

- Control de les llicències d'activitat.
- Actuacions dels agents cívics BSM.
- Instal·lació de WC públics (estudiant la conveniència de tancament de matinada).
- Poda d'arbres situats a la zona infantil i del sauló.
- Inspecció i sanció a determinats comerços que venen alcohol a partir de les 23h.
- Arribar a acords amb locals per a la contractació de personal que vetlli pels usos cívics de la clientela a l'exterior.
- Pintada de persianes amb missatges de convivència.
- Dispositiu de baldeo conjunt de la GUB i el servei de neteja a la matinada.
- Intervenció dels serveis d'ABIS i SIS de detecció.
- Operació diana de la Guàrdia Urbana.

### **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 36.16 de la Llei Orgànica 4/2015, de protecció de la seguretat ciutadana, prohibeix el consum de drogues en l'espai públic, així com l'abandonament dels estris o altres efectes utilitzats a tal fi.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que té per objecte preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, oci, trobada i esbarjo, amb respecte a la dignitat i als drets dels altres. Afegeix que totes les persones tenen dret a comportar-se lliurement als espais públics de la ciutat i a ser respectades en la seva llibertat exercint aquest dret sobre la base del respecte a la llibertat, la dignitat i els drets reconeguts a les altres persones, així com del manteniment de l'espai públic en condicions adequades per a la convivència. Concretament, els articles 39 i 40 de l'Ordenança prohibeixen oferir, sol·licitar, negociar o acceptar, directament o indirectament, serveis sexuals retribuïts a l'espai públic.

### **Valoració i conclusions**

El barri del Raval de Barcelona històricament ha estat una zona amb una alta concentració de determinades activitats que tenen una incidència en el medi urbà. Així mateix, la seva població majoritàriament tenia un baix poder adquisitiu i el seu parc d'habitatges, de molta antiguitat, presentava un estat de conservació deficitari.

L'Ajuntament, des de fa molts anys, va fer una aposta per la transformació del Raval a través de diverses intervencions a nivell urbanístic i social. Aquesta actuació municipal mai s'ha aturat i el barri està en constant evolució, tot i que les transformacions acostumen a ser molt lentes.

Ara fa 17 anys que es va inaugurar la Rambla del Raval, que va suposar una important operació urbanística a la zona i un esponjament del tot necessari per al barri, que va veure modificada la seva fisonomia. Més tard, l'any 2011, es va acordar impulsar la primera Àrea de Conservació i Rehabilitació als carrers d'en Robador i Sant Ramon. La Llei del dret a l'Habitatge preveia que els municipis poguessin delimitar àrees de conservació i rehabilitació en llocs especialment degradats o amb riscos per a la cohesió social. Amb aquesta actuació es permetia, doncs, dotar d'un instrument que facilités la intervenció de l'Ajuntament per promoure la rehabilitació dels edificis.

També, el 2012 es va fer una aposta en implantar un equipament de ciutat com és la Filmoteca.

Malgrat totes aquestes actuacions importants, el barri del Raval continua albergant una sèrie de dinàmiques, concentrades en l'Illa Robador, que tenen una important afectació en la via pública. Per exemple la presència endèmica de la prostitució i les problemàtiques associades, que es traslladen als habitatges de la zona per donar-los un ús de *meublés*. Persones en situació de pobresa i sensellarisme. Manca de salubritat en molts dels habitatges que no han estat rehabilitats encara i que estan ocupats per ciutadans amb un poder adquisitiu limitat. Problemes d'incivisme, etc. Tots aquests aspectes conviuen en un barri en transformació, amb activitats d'oci i cultura dirigides a un públic amb rendes econòmiques superiors a les de la mitjana dels habitants del Raval, amb un parc d'habitatges rehabilitats i públics nous assignats a famílies amb un nivell social i cultural superior al dels veïns tradicionals d'aquell enclavament, i amb un increment del turisme per la seva proximitat al centre de la ciutat i per la ubicació de diferents hotels de gamma alta pròxims a l'Illa Robador.

Des de la Sindicatura hem tingut accés al document Pla d'Acció Plaça Salvador Seguí – Carrer d'en Robador 2015-2019, aprovat pel Plenari del Districte de Ciutat Vella d'1 de desembre de 2016, que pretén ser el fil conductor de les actuacions municipals amb l'objectiu de “desenvolupar una estratègia d'intervenció integral que permeti abordar específicament la diversitat i acumulació de problemàtiques a la zona, aportant una major èmfasi en la necessitat d'incidir a l'interior dels habitatges i escales de veïns, de reforçar els vincles veïnals i comunitaris i d'implicar a comerciants i entitats de la zona en el pla”.

Aquest document recull un diagnòstic i presenta propostes de millora i recomanacions sobre els diferents aspectes que són motiu de queixa per part dels veïns: neteja i manteniment; oci nocturn i soroll, treball sexual, dinàmiques vinculades a les finques; entitats, serveis i equipaments; seguretat i inspecció, veïnat i espai públic.

La síndica ha pogut comprovar personalment la situació que es viu, ara per ara, a l'Illa Robador després de realitzar diverses visites i estades en diferents franges horàries i fins i tot en horari nocturn de dissabte. També, des de la Sindicatura s'ha contactat amb diferents veïns aliens a l'associació promotora de la queixa, per tal de recollir les

seves percepcions sobre la convivència a l'Illa Robador. A més de sol·licitar informació a les diferents àrees municipals afectades, s'ha considerat necessari realitzar aquesta sèrie d'actuacions, per tal de poder emetre una decisió amb un criteri objectiu i fonamentada en l'observació directa.

En general, de les visites efectuades s'ha detectat una intervenció municipal intensiva pel que fa al **servei de neteja** a l'Illa Robador, i que es posa un èmfasi especial a l'espai on s'ubica el parc infantil. S'ha comprovat com els serveis de neteja programats compleixen escrupolosament amb els horaris que tenen fixats al llarg del dia.

També s'ha pogut observar **la sobreocupació del parc infantil**, i per això es valora de forma molt positiva el fet que l'Ajuntament prevegi la seva ampliació i diversificació en espais propers i que no tenen un ús tan intensiu, com ara la plaça Vázquez Montalban. Durant les visites efectuades per la Sindicatura, no s'ha detectat un mal ús del parc infantil per part de les famílies i infants. Quant a l'ampliació de noves zones de joc infantil, valorem que cal ubicar elements de jocs que no afavoreixen l'estada o utilització per part d'un públic diferent de l'infantil durant les nits. Segons sembla, el fet de col·locar bancs dins del recinte de joc, destinat als acompanyants dels infants, ha promogut el seu ús durant les nits, per part de persones adultes. Hem comprovat, però, que l'Ajuntament ha instal·lat zones de descans també fora del recinte de jocs.

Coneixem també que el Districte de Ciutat Vella no ha recollit l'aportació de l'Associació de Veïns de tancar el parc infantil durant les nits i ha optat per altres solucions.

Durant les visites efectuades s'ha detectat la presència d'algunes **persones amb addiccions** únicament a primera hora del matí, però amb indicis d'haver pernoctat en les immediacions.

Pel que fa específicament al consum d'heroïna o altres substàncies similars, des de l'Agència de Salut Pública manifesten recollir una mitjana d'una xeringa diària, i no detecten un repunt en el consum. També, segons han informat, el punt on freqüentment es recull és al pàrquing que es troba al carrer Sant Rafael. Alguns veïns ens han manifestat que es tracta d'un espai que dona aixopluc a algunes persones sensellar, entre les quals havien detectat una dona que consumia heroïna, però assenyalen que fa temps que no la veuen al barri.

En aquest punt també ens hem de referir a alguns locals en els quals, per iniciativa privada, se serveixen **àpats a persones sensellar**. Un d'aquests espais, ubicat a la part estreta del carrer d'en Robador, ofereix esmorzars a partir de les 9 del matí i, segons ens informen alguns veïns, sopars a partir de les 19 hores. Des de la Sindicatura hem pogut comprovar com les persones beneficiàries del servei del matí, abans que s'obri el centre s'esperen al carrer. Algunes persones ja pernocten al voltant del centre. La situació és complexa perquè es tracta d'una zona amb una alta concentració de situacions problemàtiques. A més, l'aglomeració de persones en un carrer com aquell, tan estret, pot comportar molèsties al veïnat. Són persones, moltes d'elles, en situació de desarrelament i desestructuració, i d'un perfil que apunta al fet que no tenen una atenció social individual. La Sindicatura considera necessari implicar els diferents actors socials que poden reconduir la situació, i portar accions que evitin la concentració de persones, i que possibilitin el control de les entrades i sortides del menjador. També caldria valorar si el local on s'està prestant el servei és el més adequat pel que fa a la ubicació i les dimensions.

Pel que fa a la **venda de substàncies prohibides**, l'informe del Comissionat de Seguretat diu haver detectat algun habitatge en què es podria estar traficant, però no s'ha vinculat amb cap tipus d'organització o negoci criminal. Ara bé, alguns veïns han explicat a la síndica que alguns dels locals comercials que es dediquen a la venda de telefonia mòbil, de forma encoberta, trafiquen amb drogues. Per això considerem que cal fer un seguiment intensiu d'aquests locals comercials que, d'altra banda, constitueixen un alt nombre d'aquesta activitat al barri. Així mateix, també es produeix consum de begudes alcohòliques a la via pública, i es vincula a la venda d'alcohol, fora de l'horari permès, en un supermercat del carrer Sant Pau obert 24 hores, i del qual ens consta que s'està fent un seguiment intensiu amb la finalitat d'evitar que incompleixin la normativa municipal.

Amb caràcter general, la Sindicatura considera que és molt important que s'actui per assegurar-se la legalitat de **les activitats que es desenvolupen als locals comercials** d'aquella zona, ja que les activitats atreuen un determinat públic i generen dinàmiques que tenen una afectació directa en el espai públic.

En aquesta línia d'actuació, l'Ajuntament ha informat que s'estan fent actuacions. Entre d'elles, en breu es traslladarà l'Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella a la plaça Salvador Seguí.

Així mateix, valorem de forma positiva el treball que s'està duent a terme sobre la reactivació del comerç a la zona a través dels locals comercials desocupats, per implementar un altre tipus d'activitat al barri que doni més servei als veïns i que normalitzi l'espai públic. Això no obstant, vam poder observar com un dels locals del carrer Sant Ramon, 6, de titularitat municipal, roman tancat i descuidat des del punt de vista de neteja.

Pel que fa a la **presència de la GUB**, hem comprovat que durant el dia és constant. Però les patrulles acostumen a estar de forma permanent a la plaça Salvador Seguí, i no fan ronda pels carrers del voltant. Tampoc no es detecta una presència permanent de la GUB en horari nocturn. Precisament es tracta del moment més conflictiu, segons manifesten els veïns, tant els de l'Associació promotora de la queixa, com altres veïns consultats. Tots coincideixen a posar el focus principal de la inseguretat en el moment del tancament dels diferents locals d'oci, quan els clients romanen a l'espai públic i quan s'han produït situacions de conflicte. Entén aquesta instància supervisora que cal intensificar la vigilància nocturna principalment en l'horari que refereixen els veïns. Caldria assignar una patrulla estable per assegurar una bona convivència a l'espai públic.

L'informe municipal reconeix la manca d'efectius a l'Illa Robador durant l'estiu passat, i ho atribueix a la seva destinació per pal·liar el fenomen del top manta. Ara tornem a estar a les portes de l'estiu, que és l'època en què s'intensifica l'ús de l'espai públic i amb ell els conflictes. Aquesta institució considera que cal fer un replantejament per tal de no deixar desatesa una zona on es generen conflictes, com és l'Illa Robador.

Els veïns també es refereixen a les molèsties per **soroll que provoca l'oci nocturn** en aquell indret. La Sindicatura valora positivament que l'Ajuntament reconegui aquestes molèsties i realitzi actuacions per tal de neutralitzar-les, tal com es desprèn del document del Pla d'Acció Salvador Seguí-Robador, que preveu valorar mesures per millorar la qualitat ambiental de la zona, per exemple a través de la declaració d'una Zona Acústica de Règim Especial (ZARE), que incorpori actuacions concretes i territorialitzades.

També, volem destacar el **dèficit d'il·luminació** d'algun tram del carrer Sant Rafael, precisament a prop d'on es troba l'entrada al pàrquing que algun col·lectiu utilitza per pernoctar, i d'on s'han recollit la major part de les xeringues. La manca d'il·luminació genera inseguretat als transeünts i als veïns usuaris del pàrquing.

Pel que fa al **parc d'habitatges**, la Sindicatura valora positivament l'ampliació de la zona de templeig i retracte. El Raval és un barri especialment afectat per l'emergència habitacional, la pressió immobiliària i l'existència de finques en mal estat de conservació. Hem observat com ja s'ha intervingut en la rehabilitació d'alguns edificis de titularitat pública, i també de titularitat privada. Encara, però, hi ha molts immobles en mal estat de conservació i, segons ens comenten els veïns, hi ha molts habitatges infectats per xinxes. Aquests insectes es troben precisament en habitatges precaris, ocupats per persones amb pocs recursos econòmics.

Així mateix, aquesta institució comprova la presència constant, tant de dia com en horari nocturn, de **treballadores sexuals**. A l'Illa Robador històricament està molt arrelada la prostitució, i apareixen problemàtiques associades a ella, tant a l'espai públic com als habitatges, que moltes vegades són utilitzats com a *meublés*, cosa que ocasiona molèsties als veïns.

Amb relació al complex fenomen de la prostitució, la Sindicatura s'ha pronunciat en diverses ocasions. Precisament, les seves consideracions es troben recollides en el document "Pla d'Acció Plaça Salvador Seguí-Carrer d'en Robador 2015-2019". Allà es plasma el posicionament d'aquesta Institució, pel que fa a les polítiques municipals de l'abordatge del treball sexual exercit de forma voluntària, que s'han demostrat ineficaces i ineficients, i que lluny d'erradicar aquesta activitat, únicament havien aconseguit augmentat la vulnerabilitat de les dones que l'exerceixen al carrer. Segons l'esmentat Pla, des de l'Agència ABITS l'any 2009 s'havia atès 406 dones, i a l'any 2015, 414. Aquestes xifres indiquen que l'activitat es manté estable.

La Sindicatura considera que cal avançar cap a la regulació de l'activitat amb alternatives realistes. En aquesta línia, la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esport de l'Ajuntament va aprovar una proposició que plantejava la creació d'un marc legal regulat per garantir l'exercici del treball sexual voluntari amb l'objectiu d'aconseguir una major protecció i seguretat de les persones que realitzin aquesta feina, i vetllar per la seva voluntarietat i el ple control de les seves condicions de seguretat i higiene en la seva pràctica.

Ara per ara, el Pla d'Usos del Districte prohibeix l'obertura de locals on es pugui dur a terme l'activitat de prostíbul. Però aquesta prohibició no ha allunyat l'exercici de l'activitat al Raval i ha comportat que es desenvolupi en habitatges d'ús residencial. Segons indica l'Ajuntament, han detectat diversos *meublés* i s'està actuant administrativament per tal que cessi l'activitat. Però es donen moltes dificultats per intervenir en activitats que es desenvolupen en un habitatge ja que, si el titular no vol col·laborar, els terminis de notificació es dilaten i per practicar un precintament cal una autorització judicial que permeti l'accés a l'habitatge on es realitza l'activitat. Tot i això,

en el marc del Pla d'Inspeccions de Ciutat Vella es promourà l'agilització dels circuits de tramitació dels expedients d'inspecció en els quals es requereix autorització judicial d'entrada, per tal d'afavorir l'efectivitat de la inspecció.

Pel que fa a les dones que estan exercint en contra de la seva voluntat, calen contundents actuacions policials que posin fi a aquestes pràctiques delictives. Segons la informació que ens ha fet arribar el Comissionat de Seguretat, aquestes actuacions es duen a terme en coordinació amb altres cossos de seguretat, tot i que la població en general no les pot valorar perquè no són visibles. També s'ha impulsat una estructura organitzativa municipal, la Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (TEH) per lluitar contra el tràfic de dones que són explotades sexualment.

Pel que fa a la **interlocució municipal amb els veïns i els comerciants**, informa el Districte de la constitució de la Taula Ciutadana, que els dóna veu i que ha recollit algunes de les aportacions veïnals, tal com es recull de les actes de les diverses taules ciutadanes de Salvador Seguí que s'han realitzat. Malgrat aquesta voluntat municipal de comptar amb els veïns, consideren que en la Taula hi ha un dèficit de representativitat veïnal, ja que hi ha alguns sectors que no hi participen.

En general, la Sindicatura considera que l'actuació municipal en l'entorn de l'Illa Robador és intensa, però cal continuar amb l'aplicació de mesures específiques i reforçar alguns aspectes, bàsicament els relacionats amb la seguretat, amb el control de les activitats comercials, i la intervenció a l'interior dels habitatges per assegurar la salubritat de les persones que hi viuen.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar en part la queixa perquè, tot i que l'Ajuntament està fent una acurada intervenció sobre l'espai de l'Illa Robador, cal continuar treballant i intensificar determinades actuacions dirigides a garantir la seguretat a l'espai públic, així com la rehabilitació del parc immobiliari i la salubritat als habitatges.
- Recomanar al Comissionat de Seguretat que reforci la presència d'agents de la Guàrdia Urbana en horari nocturn, especialment quan es produeix el tancament dels locals d'oci nocturn, per assegurar l'ordre i un bon ús de l'espai públic.
- Recomanar al Comissionat de Seguretat que s'intensifiquin les actuacions dirigides a assegurar la licitud de les activitats que es desenvolupen als locals comercials de les immediacions de l'Illa Robador, així com per detectar i actuar contra els punts de venda de substàncies psicotròpiques.
- Recomanar al Districte de Ciutat Vella que es millori la il·luminació del carrer Sant Rafael.

- Recomanar al Districte de Ciutat Vella que es valori la possibilitat d'implicar els diferents actors socials que participen en els serveis d'àpats de persones sensellar que s'ofereixen a l'Illa Robador, per portar accions que evitin la concentració d'usuaris al carrer, i que possibilitin el control de les entrades i sortides del menjador. Així mateix, que es valori si els locals on s'està prestant el servei són els més adequats pel que fa a la ubicació i les dimensions.
- Recomanar al Districte de Ciutat Vella i a la Comissionada de Salut que realitzin actuacions en els interiors dels habitatges per assegurar la salubritat de les persones que hi viuen, alguns afectats per plagues de xinxes, i que es detectin situacions de vulnerabilitat.
- Recomanar al Districte de Ciutat Vella que s'intensifiquin les actuacions rehabilitadores dels immobles que formen part de l'Illa Robador, així com les actuacions en els interiors dels habitatges, per pal·liar situacions de pobresa i degradació.

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, 10 d'abril de 2017