

LOS DERECHOS SOCIALES CAPTAN CASI EL 30% DE LAS QUEJAS CIUDADANAS A LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

- **El 28,9% de las quejas atendidas en 2019 están relacionadas con los derechos sociales de las personas: vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, ciudadanía y accesibilidad.**

Barcelona, 14 de febrero de 2020 – La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborado el informe anual del año 2019, en que ha llevado a cabo **3.678 actuaciones**. Del total, **1.720 han sido quejas, 1.923 consultas y asesoramientos generales, 26 actuaciones de oficio y 9 visitas de barrio.**

De las 1.720 quejas, 720 han acabado o acabarán en una resolución de la defensora, y en 1.000 ocasiones se ha hecho un asesoramiento tecnicojurídico.

En el año 2019 **se ha dado la razón a la ciudadanía, totalmente o en parte, en un 87% de los casos**. Concretamente, se ha dado la razón totalmente en un 20% de los casos, y parcialmente en el 67% de los expedientes.

Según temática, las quejas se han clasificado de la siguiente manera: **transporte público y circulación** (340); **medio ambiente** (191); **vivienda** (160); **servicios sociales** (128); **educación, cultura y deporte** (129); **procedimientos administrativos** (94); **urbanismo** (89); **seguridad ciudadana** (83); **hacienda municipal** (77); **actividades económicas** (57); **espacio público** (43); **función pública** (41); atención, comunicación y participación (36); accesibilidad (29); **ciudadanía, vecindad e inmigración** (29), y **sanidad y salud pública** (22). Las otras 207 quejas han sido no competenciales y se han derivado al organismo correspondiente.

Según el distrito de residencia del ciudadano o ciudadana, el **Eixample** (260), **Sants-Montjuic** (191), **Ciutat Vella** (186), **Sant Martí** (166) y **Horta-Guinardó** (140) son las zonas de las cuales se han recibido más denuncias. Los siguen **Sant Andreu** (120), **Nou Barris** (103), y **Gracia** (91). Los distritos en los que se han recibido menos reclamaciones han sido **Sarriá-Sant Gervasi** (73) y **Les Corts** (69). También se han supervisado 225 reclamaciones de los vecinos y vecinas de otras poblaciones que han tenido problemas con el Ayuntamiento de Barcelona, y 24 de personas sin hogar.

Además de los distritos ya comentados, los principales órganos municipales afectados por las quejas son: Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad (245); Instituto Municipal de Hacienda (134); Instituto Municipal de Servicios Sociales (106), y el Instituto Municipal de la Vivienda y Rehabilitación de Barcelona (81).

Ralentización en la asignación de una vivienda para familias desahuciadas

La emergencia habitacional en la ciudad continúa siendo una realidad que acapara gran parte de los recursos y esfuerzos destinados a la vivienda. La Mesa de Emergencia Social por pérdida de vivienda, recurso del Consorci de l'Habitatge de Barcelona para poder garantizar el derecho a la vivienda a personas que sufren un desahucio, continúa recibiendo anualmente un gran número de solicitudes. Durante el año 2019 ha habido un total de 486 solicitudes nuevas, frente a las 614 atendidas en 2018.

A pesar del descenso de casos nuevos, y a causa de la progresiva ralentización en la asignación de viviendas a través de este circuito por la carencia de disponibilidad de viviendas del Fondo de alquiler social, en el mes de enero del 2019 había 466 unidades familiares en espera de una vivienda por parte de la Mesa. Actualmente hay 612 unidades familiares en espera.

Cada vez hay más personas y familias que tienen que esperar meses o años para recibir esta asignación. Mientras tanto, los servicios sociales, ante la carencia de alojamientos alternativos, mantienen parte de estas familias en pensiones, con un gasto mucho más elevado que otras alternativas de vivienda. **“Esta es una realidad que hace años que se debe corregir, puesto que la demanda ha aumentado exponencialmente en referencia al aumento de los nuevos recursos creados”**, ha afirmado la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha reclamado reiteradamente la dotación suficiente de recursos de alojamientos temporales y/o de viviendas de inclusión social para el colectivo de personas con gran vulnerabilidad económica y social que, sin acceso al mercado inmobiliario de la ciudad, se ven abocadas a ocupar irregularmente, a convivir en viviendas con otras familias o a hacerlo en infraviviendas con situaciones muy precarias. Este año esta Sindicatura ha abierto una **actuación de oficio con el objetivo de conocer mejor la realidad de la vivienda compartida en Barcelona y su adecuación a los estándares internacionales**.

El Servicio de Atención Domiciliaria, origen de quejas ciudadanas

Las personas que se han dirigido a la Síndica manifestando su malestar por el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) exponían, principalmente, incumplimientos por parte de la empresa prestamista del servicio en el ámbito de horarios o incluso por la no prestación del servicio. Si bien, de una u otra manera, habían recibido explicaciones y a veces también disculpas, el incumplimiento del servicio previsto (a menudo con personas de avanzada edad, que viven solas, y con un elevado grado de discapacidad) puede trastornar de forma significativa su vida cotidiana. Incluso puede afectar a su calidad de vida, dado que un atraso significativo o un incumplimiento del servicio pueden significar alteraciones en los horarios de medicación o la desatención en necesidades básicas, como la higiene personal o el control de la alimentación. Cuando se dan incidencias en la prestación del servicio y las personas afectadas quieren presentar queja y/o solicitan que mejore la prestación

del servicio, aparecen dudas sobre los circuitos a seguir y se observan incongruencias en los documentos existentes.

Otro motivo de inquietud de la ciudadanía son los cambios frecuentes de profesional que ejecuta los servicios al hogar. **“A modo de ejemplo, vemos el caso de una usuaria del SAD que se encontró con la finalización del contrato laboral de la trabajadora familiar que tenía asignada. Durante las cuatro semanas siguientes recibió el servicio por parte de cuatro profesionales diferentes”**, ha detallado la síndica Vilà.

El hecho de que se den incumplimientos en los servicios, cambios frecuentes de profesionales en los domicilios, o a veces, déficits en la atención al malestar de algunas personas usuarias del servicio, **suscita dudas del seguimiento o control municipal que se lleva a cabo sobre las empresas que realizan el SAD**. Cómo ha manifestado la síndica en repetidas ocasiones, **preocupa la calidad del SAD que se ejecuta desde los servicios sociales municipales, aunque se tiene conocimiento de los esfuerzos del consistorio por su mejora e innovación**.

La Síndica ha recomendado repetidamente la necesidad de un Reglamento que regule el SAD, de manera que estén claramente definidos los derechos, los deberes, las formas de seguimiento, las quejas, etc. Este Reglamento también debería garantizar que la información esté plenamente al alcance de la ciudadanía, en un ejercicio de proximidad, calidad y transparencia en la actuación municipal.

El Ayuntamiento de Barcelona ha hecho público que han sido aprobadas las cláusulas de licitación de un nuevo contrato del SAD, que se tiene que adjudicar durante el segundo semestre de 2020 y que prevé mejoras importantes en el servicio. También se prevé un segundo contrato, que se licitará próximamente y que se dedicará exclusivamente a controlar la gestión y la calidad del servicio que harán las empresas. **“Estaremos atentos a estas mejoras anunciadas”**, ha declarado Vilà.

El *sinhogarismo*, una realidad que se perpetúa en Barcelona

A raíz de la perpetua constatación de la existencia de personas sin hogar que malviven en las calles de Barcelona, la Síndica de Greuges de Barcelona ha cerrado la actuación de oficio sobre el *sinhogarismo* durante este año 2019. En este estudio de oficio se ha analizado la posición de la administración pública local; la evaluación de las estrategias públicas para poner fin al *sinhogarismo*; los nuevos modelos de intervención, o la distribución de recursos a lo largo de toda la ciudad, entre otras. Próximamente llevaremos a cabo la comunicación correspondiente a este ámbito.

El acceso a la escuela pública, un problema para las familias

En los últimos 5 años, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha tramitado casi un centenar de quejas relacionadas con la asignación y el proceso de escolarización de niños y adolescentes en el inicio del segundo ciclo de educación infantil (P3) y, en menor medida, del primer curso de la Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO) en la

ciudad de Barcelona. **Algunas de estas quejas engloban el malestar de grupos de familias, y el volumen de familias afectadas supera las 450.** Viendo que la problemática continúa año tras año, en junio de 2019 la Síndica inició una **actuación de oficio con el fin de analizar cómo se garantiza el derecho a una escuela pública, de calidad y de proximidad al alumnado de la ciudad de Barcelona.**

Por otro lado, durante este año Vilà ha insistido en una antigua recomendación relacionada con el acceso a las Escoles Bressol Municipals (EBM). Una ciudadana denunció el agravio que sufren las familias con gemelos/mellizos en el acceso las EBM, puesto que esta situación no se tiene en cuenta como baremo específico. En anteriores resoluciones de la defensoría, Vilà ya recomendó al Ayuntamiento de Barcelona que añadiera este criterio en el baremo de puntos de acceso a las escuelas bressol municipales. **En el año 2014 la Síndica ya lo recomendó en el Ayuntamiento, y seis años después el consistorio sigue sin considerar las familias con gemelos/mellizos como susceptibles de recibir un trato diferencial, como es el caso de las familias monoparentales y las familias numerosas.**

El Decreto 75/2007, por el cual se establece el procedimiento de admisión del alumnado a los centros en las enseñanzas sufragadas con fondos públicos, dictamina que los ayuntamientos que hayan asumido la competencia en materia de admisión de alumnado de primer ciclo de educación infantil, como es el caso del Ayuntamiento de Barcelona, **podrán elaborar su propio baremo.** Por este motivo, **la Sindicatura de Greuges de Barcelona insiste en hacer efectiva la potestad del Ayuntamiento de Barcelona para cambiar esta situación** y añadir la condición de familias con gemelos/mellizos como criterio de acceso a las EBM.

Agravio discriminatorio en las actividades de verano

La defensora de la ciudadanía barcelonesa también ha estimado quejas relacionadas con la Campaña de Actividades de Verano 2019 del Ayuntamiento de Barcelona. Concretamente, el hecho es que se ofrecían 4 semanas o turnos de actividades para niños y adolescentes con necesidades de apoyo para la inclusión y finalmente únicamente subvencionaron tres, situación discriminatoria para este colectivo. Este sistema ha impedido que puedan llevar a cabo el número de semanas de actividades establecido en la publicación oficial.

El Ayuntamiento informa que ofrece dos tipos de ayudas para las actividades de verano: las ayudas a las familias con dificultades económicas y el pago de la monitorización de apoyo a la inclusión que requieren los niños con discapacidad y que asume el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). Si bien es cierto que el consistorio aumentó la dotación económica para cubrir las ayudas sociales que no podía otorgar, no hizo ninguna acción para corregir la discriminación de niños y adolescentes con necesidad de apoyo para la inclusión, y mantuvo la reducción de una semana por presupuesto insuficiente.

La defensora Vilà ha recomendado al Área de Derechos Sociales que estudie las medidas técnicas y presupuestarias necesarias para garantizar, en términos de igualdad, el acceso a las actividades del programa *Testiu molt* a todos los niños y adolescentes de la ciudad que lo soliciten, evitando así la discriminación sufrida este verano del año 2019.

“Más allá de las competencias de gestión del presupuesto por parte de dos organismos diferentes (IMPD y Área de Derechos Sociales), el resultado nunca tendría que ser discriminatorio hacia los niños y adolescentes. Entra en contradicción con el contenido de la Ley de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, que mantiene que el interés superior del niño o el adolescente debe ser el principio inspirador y fundamentador de las actuaciones públicas”, ha concluido la síndica.

Quejas por la implementación de la Zona de Bajas Emisiones

A finales del año 2017 y durante el año 2018 la Sindicatura ya recibió varias quejas relacionadas con el anuncio de las medidas de restricción de la circulación de vehículos, que tenían que acontecer definitivas a partir del año 2020. Pero ha sido este 2019 cuando la ciudadanía ha mostrado más disconformidad y ha formalizado 149 quejas, sobre todo concentradas en el último trimestre del año.

A finales del año 2018 la Síndica emitió una decisión referente a las restricciones circulatorias, que concluyó con diferentes recomendaciones sobre su aplicación. Durante el año 2019 la Síndica de Greuges de Barcelona ha llevado a cabo un seguimiento del proceso de implementación de la Zona de Bajas Emisiones (ZBE), una iniciativa importante para la reducción de la contaminación, y ha abierto una **actuación de oficio para analizar el proceso de implementación de las restricciones circulatorias en la ciudad de Barcelona.**

El análisis de las quejas muestra que la esencia de la mismas no se centra en la disconformidad hacia la finalidad de la medida, sino en el ámbito particular, y en algún caso colectivo, en la preocupación personal por las consecuencias que les implica su adopción. La temática de las quejas es bastante diversa: poca previsión para cambiar el vehículo; posibles adaptaciones del coche; movilidad de las personas con diversidad funcional; residentes fuera de la ciudad que trabajan en Barcelona; ciudadanía que no puede adaptarse a la ZBE por motivos económicos; flota de vehículos de determinados gremios profesionales; qué pasará con los vehículos clásicos; modificaciones técnicas de los vehículos y etiquetas ambientales; ciudadanía que considera que el transporte público no es una alternativa real, y quejas por cómo se ha llevado a cabo el procedimiento.

Hace un año, la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ya destacó la importancia de un servicio de atención y orientación para la ciudadanía, que permitiera ayudar a solucionar los posibles problemas surgidos. Debemos mencionar que a pesar de que se ha habilitado un servicio de atención telefónica y un web, la atención

presencial empezó el 16 de diciembre, de manera muy limitada en horario matinal (9-14 h) y ubicada en la oficina de la AMB de la Zona Franca. Desde el 9 de enero del 2020, hay otro punto de atención sobre la Zona de Bajas Emisiones ubicado en la OAC de la Pl. Sant Miquel con horario de tarde (16-20 h) entre semana, y todo el día los sábados (9-14 h y 16-20 h).

“A pesar de que hace tiempo se anunció que la implementación de la Zona de Bajas Emisiones sería el 1 de enero del 2020, la campaña de difusión a la ciudadanía y de recepción de alegaciones no empezó hasta el mes de noviembre del 2019”, ha lamentado la síndica. Además de esto, la ciudadanía ha denunciado dificultades en el acceso a la información de la Ordenanza de la ZBE antes de que se votase en el Plenario del Consejo Municipal.

Por último, aun valorando las quejas recibidas y los déficits encontrados en el servicio de atención y orientación, la síndica aplaude el fondo y la finalidad de la nueva medida: **“Debemos tener en cuenta que la atmósfera es un bien común indispensable, un recurso vital y se tienen que tomar medidas para minimizar los daños que la contaminación puede generar en la salud humana”**.

Retraso crónico de la T-Movilidad

El año 2019 ha finalizado con el anuncio del cambio del sistema tarifario y la introducción de nuevos títulos de transporte, la T-Usual y la T-Casual, añadiéndose posteriormente la T-Familiar. Sin embargo, como cada año, y de manera reiterada, la síndica debe hacer referencia al retraso crónico que sufre la entrada en funcionamiento de la T-Movilidad. Esta tarjeta unipersonal, concebida como la base de un nuevo sistema de uso del transporte público, tiene que sustituir de manera gradual la diversidad de títulos de transporte y, entre otras ventajas, calcular el precio de manera personalizada. Nos encontramos ante reiterados incumplimientos de las previsiones relativas a este nuevo título, que empiezan en otoño de 2017, cuando debía hacerse una prueba piloto en la L9 del metro de Barcelona, previendo que, un año después, empezara la implantación en el conjunto del ATM de Barcelona, desplegándose por todo el territorio en otoño de 2019. **A estas alturas, se constata que no se ha implantado, a pesar de que se anuncia abril de 2020 como el inicio de su uso para unos determinados títulos de transporte y zonas.**

Policías locales interinos

Esta es la cuestión planteada por una aspirante a agente de la Guardia Urbana de Barcelona que ha superado en dos convocatorias todas las pruebas de selección pero ha quedado fuera de la cuota de plazas disponibles. Teniendo en cuenta la existencia en el Ayuntamiento de Barcelona de **bolsas de trabajo para determinadas categorías profesionales y que, en parte, se nutren de aspirantes que han superado el último proceso selectivo pero no han obtenido plaza, la Síndica de Greuges se dirigió al Ayuntamiento pidiendo información sobre la posibilidad de ofrecer esta opción en el ámbito de la Guardia Urbana.**

La respuesta del Ayuntamiento no parecía rechazar de pleno la posibilidad de disponer, en algún momento, de agentes de la policía local nombrados con carácter interino. Es por eso que **se reconoce la situación de excepcionalidad de estos nombramientos, de la cual algunas administraciones como País Vasco y Baleares, han hecho uso, aunque con la prohibición de uso de armas para este tipo de trabajadores.**

Pero aquí no acabó el tema. La decisión de la síndica de greuges lleva fecha de 3 de julio de 2019. Dos meses después, el 19 de septiembre, el Tribunal Constitucional se pronunció sobre la misma cuestión ya tratada por la sentencia del Tribunal Supremo. Y el Tribunal Constitucional enmendó al Tribunal Supremo. El Tribunal Constitucional **reconoció la equiparación general de los funcionarios de carrera con los funcionarios públicos, sin excluir los interinos.**

De este modo, teniendo en cuenta la queja formulada por la aspirante a agente de la Guardia Urbana, considerando la reciente doctrina del Tribunal Constitucional, valorando las necesidades de disponer de más efectivos en el cuerpo de la Guardia Urbana y que la normativa catalana prevé la existencia de plazas de policía local en régimen de funcionario interino, la **síndica de greuges recomendó al Ayuntamiento de Barcelona que explore y, si se tercia, lleve a la práctica la posibilidad de disponer de una bolsa de trabajo específica de categoría profesional de agentes de la Guardia Urbana.**

Posibles tarifas fraudulentas en los taxis adaptados

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha denunciado la posible existencia de tarifas fraudulentas en el cobro del importe de taxis adaptados, sin que estas estén autorizadas normativamente. Por este motivo, ha pedido al Instituto Metropolitano del Taxi (IMET) que tome medidas para identificar y, si es necesario, corregir esta práctica con el objetivo de garantizar la aplicación de las mismas tarifas a todas las personas usuarias del servicio.

Las personas afectadas exponen que hay algunos servicios de taxi adaptado para personas con movilidad reducida que cobran una tarifa diferente a las personas que se desplazan en silla de ruedas, concretamente 13,90 € de lunes a viernes de 8 a 20 h y 14,50 € los fines de semana, festivos y nocturnos de 20 a 8 h (l-v). También explica que se aplica la tarifa de demanda de servicio por emisora (7 € mínimo), sin que haya ninguna alternativa real para acceder mediante mano levantada o parada de taxi.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ya mostró su preocupación el pasado mes de marzo cuando anunció que Barcelona no cumple con el mínimo legal establecido del 5% de taxis adaptados en la ciudad. De hecho, está muy lejos de esta cifra y ni un 1% del total de la flota de licencias de taxi corresponde a vehículos adaptados. Este hecho acontece un incumplimiento legal de aquello que establece el artículo 8 del Real Decreto 1544/2007, que detalla que hay un plazo de 10 años (finalizó en 2017) a fin de que los Ayuntamientos adopten medidas para fomentar que, como mínimo, un 5% del total de las licencias de taxi correspondan a vehículos adaptados.

Convivir con personas acumuladoras patológicas

La Sindicatura de Greuges de Barcelona decidió actuar de oficio después de tener conocimiento, en los últimos años, de situaciones de personas acumuladoras (síndrome de acaparamiento compulsivo o trastorno por acumulación de objetos) o acumuladoras de animales (síndrome de Noé), en un entorno de deterioro personal y material importante. Este hecho genera consecuencias negativas en las mismas personas y en el vecindario del con el que conviven. **Otro de los motivos para la intervención de oficio fue la observación de diferentes modelos de actuaciones municipales en casos de personas acumuladoras, en función de los distritos donde se producían.** A su vez también se constató una dilación importante en la resolución de estas situaciones.

Esta Sindicatura valora muy positivamente que el Ayuntamiento de Barcelona, por fin, haya establecido un modelo de intervención igual para toda la ciudad, y que cuenta con los servicios de salud. **“Destacamos la integración de los servicios de salud en este nuevo modelo de atención a personas con patología acumuladora”**, ha hecho inciso la síndica. Los Centros de Atención Primaria (CAP) son servicios de uso habitual de buena parte de la ciudadanía y, por lo tanto, su equipo profesional puede detectar personas que presenten esta patología y que no estén dentro del circuito habitual de atención municipal. **“Incluir los centros de salud mental facilitará la coordinación entre servicios y permitirá establecer mejor las pautas de intervención”**, ha añadido Vilà.

Sin embargo, en este nuevo modelo de intervención se echa de menos la atención o interlocución con el vecindario, puesto que parece necesaria e imprescindible su colaboración para tratar estas situaciones. **“Desde esta Sindicatura consideramos que se debería debatir, en la próxima revisión del protocolo, el papel del vecindario en la intervención y la conveniencia de establecer uno de los servicios actuantes como su referente”**, ha manifestado la síndica de greuges.

Seguimos esperando el despliegue definitivo de la Ordenanza de protección, tenencia, y venta de animales

En 2018 diferentes conductores y conductoras de perros presentaron quejas referentes al diseño y el mantenimiento del área de recreo para perros, así como a la limitación horaria que se había establecido a raíz de las reclamaciones del vecindario afectado. Por este motivo, esta Sindicatura inició una **actuación de oficio para contrastar la eficacia de los servicios de higiene y bienestar animal con las necesidades medioambientales de control del ruido y otras inmisiones procedentes de las áreas para perros.** También durante este año se han continuado recibiendo quejas por molestias generadas por otras áreas de recreo para perros, muy similares a los recibimientos anteriormente.

El Ayuntamiento, para minorar las molestias de ruido que puedan generar las áreas de recreo de perros y mejorar la calidad de vida del vecindario, puede regular el régimen de uso y establecer una limitación horaria. Hoy por hoy, todavía no consta que se haya

establecido esta limitación horaria que tanto piden las personas afectadas por las molestias generadas por los ladridos de los perros, especialmente en horas de descanso nocturno, y que reiteradamente se ha recomendado desde esta institución. También se constata que fijar un horario de uso únicamente recomendado, mediante la instalación de un cartel que lo recuerda en determinadas áreas, no es suficiente para garantizar el derecho al descanso.

Por estos motivos, la Síndica cree que se debe **desplegar de manera urgente y definitiva la Ordenanza de la protección, la tenencia y la venta de animales y establecer de forma expresa una limitación horaria en el uso de las áreas de recreo para perros próximas a viviendas para garantizar el descanso nocturno.**

Captación de imágenes o sonido para fundamentar la versión de los hechos ante un incidente con la Guardia Urbana

Una de las quejas recurrentes en esta Sindicatura es la derivada del trato recibido por agentes de la Guardia Urbana de Barcelona, que algunas personas consideran que es inapropiado y carecido de la deferencia que merecen como ciudadanos a los cuales tienen que servir. En estas situaciones, y sin ninguna otra prueba que las versiones de las partes que acostumbran a ser contradictorias, se aplica el principio de presunción de veracidad de los agentes actuantes. **Cobran, por lo tanto, más valor las declaraciones de los agentes de la GUB, investidos de esta condición de autoridad, que las de la ciudadanía, hecho que genera frustración en las personas denunciadas.**

Este año la ciudadanía ha implementado las medidas probatorias a través de la **captación de imágenes y de sonido para utilizarlas como medio para acreditar su versión de los hechos.** Este uso puede ser compatible de acuerdo con la Ley de protección de la seguridad ciudadana, que únicamente prohíbe el uso de las imágenes cuando pueda poner en peligro la seguridad personal o familiar de los agentes, de las instalaciones protegidas o el éxito de una operación.

A modo de ejemplo, en uno de los casos estudiados, un ciudadano manifestaba haber sido denunciado por unos agentes de la Guardia Urbana, presuntamente por desobedecer sus órdenes. Los hechos que relataba el ciudadano estaban documentados en video porque el vehículo disponía de una cámara. El promotor de la queja explicaba que, ante la situación de indefensión a qué fue sometido, presentó un recurso administrativo contra el procedimiento sancionador, y este se desestimó fundamentándose en la ratificación de los hechos por parte de los agentes. **La Sindicatura dio traslado de la queja y del documento audiovisual a la Unidad de Deontología y Asuntos Internos de la Guardia Urbana (UDAI), que, una vez revisó las imágenes con el agente actuando, hizo una composición diferente de la situación y de los hechos, y reconoció en aquel momento que había sido un error de interpretación involuntaria por su parte, sin ningún tipo de intencionalidad ni mala fe.**

Aumentan más de un 50% las quejas de contaminación acústica

La Síndica de Greuges de Barcelona ha recibido este año 2019 un total de cien quejas en materia de contaminación acústica, un aumento muy significativo que supera el 50% respecto del total del año pasado (63). Los temas principales de estas quejas son los siguientes: ruido de aires acondicionados, molestias acústicas por actividades en el entorno de casa (bares, terrazas, etc.), y molestias por ruido de recogida de la basura y voluminosos. **En relación a las problemáticas derivadas de molestias acústicas, esta Sindicatura ha recomendado al consistorio, en diferentes ocasiones, actuar de forma proactiva proponiendo la mediación entre los afectados**, para entender que más allá de posible la ponderación entre derechos vulnerados y/o infracción administrativa, existe un conflicto de convivencia que hay que abordar.