

MOBILIDAD, TURISMO Y SERVICIOS SOCIALES, TRES DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA A LA SÍNDICA DE BARCELONA DURANTE EL AÑO 2016

A lo largo del 2016, la síndica ha llevado a cabo 3.344 actuaciones, de las que 1.735 han sido consultas y asesoramientos generales, y 1.609 han sido quejas

El ámbito que más crece es el de la actividad económica, que incluye muchas de las reclamaciones relacionadas con el turismo, y pasa de 68 quejas en el 2015 a 200 el último año

Se han recibido 108 quejas por estar en desacuerdo con la campaña municipal en la que se invitaba a la ciudadanía a denunciar los pisos turísticos ilegales que se detectaran; la síndica es de la opinión que hace falta la colaboración ciudadana para detectar estas irregularidades

Vilà subraya que es necesario hacer todos los esfuerzos posibles para controlar y limitar el precio del alquiler y garantizar el derecho a la vivienda

La síndica es partidaria de ampliar la plantilla de la Guardia Urbana para evitar una situación de desatención de la ciudadanía

La defensora opina que el fenómeno del *top manta* se tiene que resolver con iniciativas sociales y laborales y no con medidas policiales o penales

Barcelona, 13 de febrero de 2017. -- Movilidad, turismo y servicios sociales han sido, junto a vivienda y medio ambiente (que incluye las reclamaciones por ruido), los principales motivos de queja de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona a la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà, durante el año 2016. El ámbito de queja que más ha crecido ha sido el de actividad económica, donde figuran muchas de las reclamaciones relacionadas con diferentes aspectos del turismo, que ha pasado de 68 quejas en 2015 a 200 el último año.

A lo largo del 2016, la síndica ha llevado a cabo 3.344 actuaciones, de las que 1.735 han sido consultas y asesoramientos generales, y 1.609 han sido quejas. De las 1.609, en 950 se ha hecho un asesoramiento técnico y/o jurídico, y 635 han acabado o acabarán en una resolución de la defensora. Las reclamaciones las suscriben 3.680 personas.

Según el número de quejas recibidas, un total de 1.609, los ámbitos de actuación han sido los siguientes: transporte público, circulación de vehículos y vialidad y señalizaciones (232), actividad económica (200), medio ambiente (152), servicios sociales (150), vivienda (137), hacienda municipal (97), urbanismo (95), procedimientos administrativos (66), seguridad ciudadana y libertad cívica (64), educación, cultura y deporte (63), uso y mantenimiento del espacio público (48), atención, comunicación y participación (44), función pública (35), salud

(35), ciudadanía, vecindad e inmigración (32) y accesibilidad (20). Las quejas no competenciales y que se han derivado a otros organismos han sido 139.

Según la residencia del ciudadano o ciudadana, las quejas son de: Sant Martí (226), Eixample (218), Ciutat Vella (199), Sants-Montjuïc (168), Horta-Guinardó (114), Gràcia (112), Nou Barris (110), Sant Andreu (107), Sarrià - Sant Gervasi (92) y les Corts (68). Además, 171 quejas son de otros municipios y 21 son de oficio.

Los principales órganos municipales afectados por las quejas son: la Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad (213), el Instituto Municipal de Hacienda (169), el Instituto de Servicios Sociales (103), la Concejalía de Movilidad (101), el Distrito de San Martí (75), el Distrito de Ciutat Vella (69), el Distrito del Eixample (63) y el Comisionado de Seguridad (61).

De las 200 quejas del ámbito de actividad económica, 123 están relacionadas con el turismo. Concretamente, se han recibido 108 por estar en desacuerdo con la campaña municipal en la que se invitaba a la ciudadanía a denunciar los pisos turísticos ilegales que se detectaran. Según las personas reclamantes, la campaña supone una vulneración del derecho a la intimidad y ha dado lugar a denuncias falsas e infundadas y genera desconfianza entre el vecindario. Los expedientes todavía se encuentran en fase de tramitación, pero la síndica es de la opinión que hace falta la colaboración ciudadana para detectar las viviendas de uso turístico ilegales.

Sobre el turismo propiamente, y dentro del mismo ámbito de actividad económica, se han recibido también reclamaciones sobre viviendas de uso turístico, tanto por las molestias que ocasionan las personas que hacen uso de los pisos como de pisos turísticos ilegales.

La síndica ha recomendado ampliar las medidas de control y fiscales sobre los pisos turísticos, estudiar fórmulas que contrarresten la especulación inmobiliaria que puede tener la transmisión de la titularidad de la actividad de los pisos turísticos y estudiar la reversión de las licencias.

También dentro del ámbito de actividad económica se han supervisado denuncias sobre clubes de cannabis y licencias de actividad y del uso del espacio público, respectivamente. Vilà considera que, en interés de la salud y la tranquilidad de la ciudadanía, hay que controlar exhaustivamente las actividades de los clubes de cannabis. Y sostiene que hay que priorizar los intereses de los y las peatones y del descanso nocturno en los usos del espacio público.

232 quejas de circulación y transporte público

Un año más, movilidad, que engloba el transporte público, la circulación de vehículos, la vialidad y las señalizaciones, es el ámbito en que se han recibido más reclamaciones, 232. Los más habituales han sido por disconformidad con la percepción mínima –la penalización económica que se cobra por viajar sin billete en el transporte público– o por la deficiente información derivada de este procedimiento, sobre las condiciones de uso del transporte público y por la atención recibida del personal de TMB. También hay por las actuaciones de la grúa municipal, la circulación y el estacionamiento de motos en la acera y el uso de la bicicleta.

La ciudadanía también se ha dirigido a Vilà por sanciones recibidas, las dudas y la confusión que genera la señalización horizontal del área verde (en zonas turísticas o junto al área azul), y el agravio que supone la implantación telemática de las zonas de carga y descarga (área DUM), cosa que les obliga a disponer de teléfono móvil y a descargarse una aplicación.

Las recomendaciones destacadas en el ámbito del transporte público, circulación de vehículos, vialidad y señalizaciones son que, en el marco de perseguir el fraude en el transporte público, se incida en la diferenciación del fraude intencionado de lo que no lo es, la información de los procedimientos de control y las mejoras de gestión de los títulos de transporte.

También se plantea mejorar la señalización y la información de las áreas de estacionamiento controlado o reservado, al efecto de que no se produzcan errores involuntarios que generen expedientes sancionadores, y favorecer el derecho a la tranquilidad de los y las peatones apostando decididamente por la educación viaria para recuperar el respeto del espacio común de confluencia entre las diferentes modalidades de desplazamientos de la ciudad. Vilà propone hacer campañas informativas periódicas destinadas a peatones, ciclistas y motoristas.

Ruidos, contaminación y tenencia de animales

Tradicionalmente, medio ambiente es uno de los ámbitos del que se reciben más quejas. El año pasado fueron 152. Son de temáticas tan diversas como la contaminación acústica (66, entre las que hay por ruidos de locales de pública concurrencia, aparatos de aire acondicionado, vehículos y comportamientos incívicos), contaminación atmosférica y luminosa, limpieza, recogida de basura y tenencia de animales, especialmente por ruidos en las áreas de recreo, perros potencialmente peligrosos y falta generalizada de bozal en el acceso de los perros al metro.

Así, la síndica recomienda el Ayuntamiento, en materia de contaminación acústica, establecer un protocolo ágil en la atención y la tramitación de las quejas, y tener en cuenta la importancia de las visitas previas a la casa de la persona denunciante con el fin de comprobar las molestias y poder establecer medidas cautelares en casos graves mientras se busca la solución técnica a la problemática de ruido y/o vibraciones.

También se plantea recomendar en los distritos una actitud decidida para afrontar los conflictos con el vecindario para las actividades lúdicas muy ruidosas; garantizar, en la realización de obras de envergadura, el cumplimiento de los horarios permitidos, y revisar las fórmulas de intervención y control en los casos de maltrato animal, así como el uso de los servicios específicos para el ocio de perros, de higiene sobre las deposiciones y del incumplimiento de llevar el bozal obligatorio en el acceso de los perros al metro.

Ley de la dependencia, personas mayores y atención a menores extranjeros

Otro ámbito habitual de quejas es el de servicios sociales. En 2016 se han recibido 150. Entre las reclamaciones supervisadas vinculadas a los servicios sociales especializados hay casos relacionados con la atención a las personas mayores, la Ley de la dependencia y la atención a menores de edad extranjeros sin referentes familiares.

Además, se han atendido demandas ciudadanas de los servicios sociales básicos relacionadas con la precariedad de estos años de crisis, como la pobreza energética, la emergencia habitacional y la petición de ayudas económicas. Las personas reclamantes denuncian también una falta de información y de respuestas por escrito. Vilà también ha constatado, y le preocupa enormemente, la presión y sobrecarga de los centros de servicios sociales, cosa que repercute tanto en el personal como en la ciudadanía.

En relación con las personas sin hogar, las quejas habituales son las que denuncian la baja calidad de los servicios municipales, y que presentan las mismas personas usuarias, y las de la ciudadanía que exponen con preocupación la presencia de personas muy vulnerables en la calle.

A la síndica, la preocupa particularmente el número de personas sin hogar que hay en la vía pública, así como también las familias que disponen de un hogar muy precario. Vilà valora positivamente el Plan de lucha contra el *sinhogarismo* denunciado por el consistorio, y la ampliación del programa *housing first* (primero el hogar). Ambas propuestas fueron hechas por la Sindicatura en años anteriores.

En todo caso, en el informe del 2016, Vilà reitera la necesidad de garantizar la atención adecuada a las personas sin hogar, emprendiendo las acciones de coordinación necesarias entre las diferentes administraciones responsables, y ampliar los recursos de alojamiento asistencial para aquellas situaciones de exclusión residencial sin discriminación por origen ni situación administrativa.

Otras recomendaciones en el ámbito de los servicios sociales son mejorar la vinculación de los menores extranjeros –que no tienen vínculos familiares en Barcelona– con los servicios sociales para prevenir situaciones de riesgo, promover la elaboración detallada de un reglamento del servicio de atención domiciliaria y establecer unas bases de referencia que regulen las ayudas económicas prestadas desde los centros de servicios sociales.

Limitar el precio del alquiler

Sobre vivienda, se han atendido 137 quejas. Muchas se han resuelto con asesoramientos y otras están vinculadas al régimen jurídico de la vivienda. Se han recibido quejas de familias por el agravio de la pérdida inminente de su vivienda y por no poder acceder a un piso de emergencia, pero ha habido una mejora en la respuesta dada a la emergencia habitacional, gracias, en parte, a la puesta en marcha de un nuevo Reglamento de viviendas de emergencia, tal como pidió Vilà.

La síndica valora positivamente el Plan por el derecho a la vivienda aprobada recientemente por el plenario, que prevé prevenir y atender la emergencia y la exclusión residencial, garantizar el buen uso de la vivienda, ampliar el parque de pisos asequibles, y mantener, rehabilitar y mejorar el parque actual.

Vilà opina que el nuevo Plan, previsto para el periodo 2016-2025, tiene que servir para mejorar la política de vivienda de la ciudad y especialmente el de la vivienda social destinada a los colectivos con una mayor vulnerabilidad económica y social. Estas personas suponen casi al 50% de las personas solicitantes de vivienda de protección oficial en la ciudad.

En el informe, Vilà también subraya que es necesario hacer todos los esfuerzos posibles para controlar y limitar el precio del alquiler de viviendas. Esta situación, dice, se escapa del ámbito competencial del Ayuntamiento y hay medidas legales que tienen que ser adoptadas por otras administraciones a las que los responsables municipales tendrán que acudir.

En este sentido, la síndica celebra el compromiso del Gobierno de la Generalitat, que, en el plazo de nueve meses desde la entrada en vigor de la Ley de medidas de protección del derecho a la vivienda de personas en riesgo de exclusión residencial, elaborará un proyecto de ley que tenga como objeto facilitar el acceso a la vivienda, en la modalidad de alquiler, garantizando la seguridad y la estabilidad de la relación contractual y adoptando medidas que contribuyan a evitar incrementos desproporcionados de las rentas.

Entre las recomendaciones en materia de vivienda recogidas en el informe, la síndica propone planificar y priorizar presupuestariamente, a través del Consorcio con la Generalitat, la provisión de pisos destinados a políticas sociales de viviendas que permita alcanzar el objetivo del 15% de viviendas de uso principal en Barcelona el año 2027.

Vilà también es de la opinión que hay que promover la reforma legislativa necesaria de la Ley de arrendamientos urbanos con el fin de controlar y limitar el precio del alquiler y la duración de los contratos de todos los tipos de viviendas.

Simplificación en la tramitación de expedientes

Sobre la hacienda municipal se han supervisado 97 casos, con quejas relacionadas con las notificaciones de los actos administrativos del Instituto Municipal de Hacienda, la simplificación en la tramitación de los procedimientos y el embargo de cuentas bancarias de personas deudoras tributarias en situaciones de insolvencia.

Entre las recomendaciones figuran ofrecer a la persona deudora del Instituto Municipal de Hacienda la posibilidad, coincidiendo con el inicio del procedimiento de apremio, que informe si se encuentra en situación de precariedad; ampliar obligatoriamente, en las notificaciones, el horario de entrega en los domicilios, y que se persevere en los controles de calidad en los procesos de notificación para alejar el riesgo de indefensión por ausencia del domicilio de las personas interesadas.

Quejas sobre el planeamiento urbanístico

Sobre urbanismo, Vilà ha recibido 95 quejas de cuestiones como el planeamiento urbanístico (en algunos casos por falta de información, lo que ha hecho que las personas afectadas no hayan podido presentar alegaciones), cambios en el planeamiento para generar nuevos usos urbanísticos, falta de diligencia en la tramitación de los expedientes de legalidad urbanística y quejas sobre el patrimonio.

En este ámbito, la síndica propone trabajar intensamente la inspección técnica de edificios con el fin de preservar y restaurar las fachadas anteriores y posteriores para conseguir un paisaje urbano armonioso y sostenible, revisar la adecuación de los equipamientos de difícil ubicación en el entramado urbano y estudiar fórmulas para la reversión de viviendas de uso turístico a su finalidad natural de residencia habitual de personas y familias.

Casos de responsabilidad patrimonial

En materia de procedimientos administrativos, con 66 quejas, los casos más importantes son los que afectan a las situaciones de responsabilidad patrimonial y se refieren a la falta de diligencia en la tramitación de los expedientes.

La síndica, en los casos de responsabilidad patrimonial, propone al Ayuntamiento actuar de oficio siempre que se conozca un perjuicio de los previstos legalmente sin esperar la solicitud de la persona perjudicada, y resolver en términos de derecho y equidad, sin vincularse al dictamen de la compañía de seguros, y hacerlo en los plazos legalmente establecidos.

Ampliar la plantilla de la Guardia Urbana

El ámbito de seguridad ciudadana y libertad cívica ha generado 64 reclamaciones el año 2016, algunas de las cuales muestran versiones muy contradictorias entre lo que dice la policía y lo que expone la persona interesada, lo que demuestra que todavía siguen sin implantarse mecanismos probatorios para no tener que invocar únicamente a la presunción de veracidad de los y las agentes en caso de denuncia.

Pero uno de los principales motivos de queja es la falta de respuesta y de presencia de la Guardia Urbana cuando ésta es requerida. Es habitual que esta situación se dé en casos de ruidos, pero la situación más grave que ha llegado a la Sindicatura es la de una comunidad de vecinos y vecinas de Nou Barris que denunció que ningún cuerpo policial hizo acto de presencia ante un caso de violencia machista después de alertar el teléfono 112. Hace pocos días que se ha recibido la respuesta municipal.

En el informe, la síndica defiende ampliar la plantilla de la Guardia Urbana, cuando dice que la medida limitadora del crecimiento de la plantilla, impuesta hace unos años, “hoy por hoy está

provocando una situación de desatención de la ciudadanía”. También considera imprescindible potenciar la colaboración con los Mossos d'Esquadra.

Dentro del ámbito de seguridad ciudadana y libertad cívica, la síndica aborda de nuevo la Ordenanza de convivencia. En este apartado, la síndica propone estudiar la sustitución de la Ordenanza por un código de buenas prácticas para la convivencia, y divulgarlo sistemáticamente de forma pedagógica, así como excluir de la responsabilidad infractora a los niños menores de 14 años, sin perjuicio de la responsabilidad civil de padres, madres o personas tutoras.

Vilà plantea aplicar sistemáticamente y preferentemente medidas educativas y de trabajo en beneficio de la comunidad en todas las infracciones relacionadas con la falta de civismo, utilizar sistemáticamente la advertencia previa ante infracciones que son fruto del desconocimiento de la norma y suprimir el fichero de antecedentes de las personas infractoras.

No discriminar los nuevos modelos de familia

Sobre educación, deporte, cultura y ocio, Vilà ha supervisado 63 quejas, entre las que destacan falta de información del Consorcio de Educación de Barcelona sobre ampliaciones de líneas educativas en escuelas de la ciudad y sobre el hecho de que algunas familias no se han podido beneficiar de los preceptivos descuentos en los centros deportivos públicos.

Al respecto, la síndica pide que se establezcan los mecanismos necesarios para que las AMPA sean informadas con tiempo suficiente de la ampliación de una línea educativa de sus escuelas, y que cuando se inicie la implementación de una nueva línea escolar, previamente, ya se haya ejecutado la mayor parte de la actuación urbanística planificada.

En el ámbito del deporte, Vilà plantea garantizar que los centros deportivos familiares informen adecuadamente sobre las tarifas más favorecedoras para aquellas personas y familias que quieren practicar deporte en Barcelona, se las ofrezcan y se las apliquen, considerando las bonificaciones de la Ley de familias numerosas, y que se asegure de no discriminar los nuevos modelos de familia.

Molestias nocturnas

El uso y el mantenimiento del espacio público han generado 48 quejas, algunas de las cuales son de veladores y terrazas, molestias en calles y plazas en horario nocturnas, falta de zonas de juegos infantiles adaptados y un uso intensivo, no siempre agradable, del espacio público durante fiestas y verbenas.

Así, la síndica dice que hace falta una reflexión sobre una posible regulación de los requisitos de emplazamiento en zona urbana de las actividades musicales que para ser realizadas requieren valores por encima de los 80 decibelios y la ocupación del espacio público.

También se recomienda informar los vecinos y vecinas más directamente afectados por las molestias derivadas de la celebración de actos lúdicos en la vía pública de las características y el horario a fin de que puedan hacer las previsiones que más les convengan.

Además, Vilà plantea la recuperación de zonas de descanso para peatones en la Rambla, y que se promuevan y se intensifiquen, en el menor tiempo posible, nuevas instalaciones de juego en el espacio público plenamente adaptadas a los niños discapacitados, de manera tal que sea posible su uso real y efectivo por parte de la población destinataria.

Llevar a cabo la gratuidad del 010 los primeros meses

La temática de atención, comunicación y participación ha generado 44 quejas, algunas de las cuales están vinculadas a la falta de respuestas por escrito, la página web municipal, los procesos de cambio de denominación de las vías de la ciudad y al acceso de toda la ciudadanía a la participación.

En este ámbito, Vilà recomienda al Ayuntamiento hacer efectiva la gratuidad del teléfono 010 durante los primeros meses del año y dar siempre respuesta escrita a las peticiones que las personas dirigen por escrito al Ayuntamiento dentro de los plazos previstos.

Según la defensora, hay que seguir trabajando también para que la información de la página web municipal sea el máximo de fácil e intuitiva en su localización, diversificar los medios para garantizar la comunicación y la información a la ciudadanía y avanzar en la tarea de renovación de las Normas reguladoras de la participación ciudadana.

Finalmente, Vilà considera que hay que garantizar, en todos los procesos o espacios de participación, que se habiliten los canales o medios necesarios para evitar el agravamiento de las desigualdades como consecuencia de la brecha digital, informar a la ciudadanía del grado de compromiso de la Administración con los resultados de los procesos o espacios de participación, crecer en la utilización de consultas ciudadanas y desarrollar la mediación comunitaria.

El colectivo de vigilantes del área verde, agentes de la autoridad

En el ámbito de la función pública, la síndica ha supervisado 35 quejas, aunque el caso resuelto más importante es anterior. Se trata de las agresiones verbales y físicas que afectan al colectivo de vigilantes de las áreas verde y azul. Vilà ha recomendado promover el reconocimiento de agentes de la autoridad al personal auxiliar de la Guardia Urbana encargado de la vigilancia del estacionamiento, encomendándole nuevas funciones y formándolo al efecto.

También se plantea revisar el Reglamento de segunda actividad de la Guardia Urbana, con el fin de determinar los puestos de trabajo compatibles con declaraciones de incapacidad, y elaborar la relación de otros puestos de trabajo del ámbito municipal que podrían ser ocupados por personas declaradas en situación de invalidez permanente total para la profesión habitual.

Los casos de Diógenes, un grave problema de convivencia

Sobre salud pública, la síndica ha recibido 35 reclamaciones. Los casos supervisados más importantes hacen referencia a la reordenación de algunos servicios que se prestan en algunos CAP, que acaban siendo trasladados a otros centros médicos, con la consiguiente afectación para las personas usuarias; la proliferación de personas con trastorno compulsivo por acumulación (síndrome de Diógenes), y los problemas de salud mental de las personas sin hogar.

Sobre los CAP, la síndica ha recomendado al Ayuntamiento que, en el marco de sus competencias, actúe con eficacia en la construcción y puesta en marcha de los centros de atención primaria de salud previstos, con el fin de garantizar, a la ciudadanía, una oferta y una atención sanitaria de proximidad de calidad.

Vilà ha recomendado también que, en los casos de las personas con el síndrome de Diógenes, se intervenga desde los servicios sociales y sanitarios reconduciendo los hábitos que pueden generar problemas de salubridad en las viviendas.

También defiende intensificar los servicios que atienden a las personas sin hogar con el objetivo de que no se hagan crónicos los problemas de salud pública y las dependencias que las hacen incapaces de gobernar su vida.

Iniciativas sociales y laborales para el *top manta*

Sobre ciudadanía, vecindad e inmigración se han tramitado 32 quejas. Algunas hacen referencia al fenómeno del *top manta*, cuestión sobre la cual la síndica reitera que se tiene que resolver con iniciativas sociales y laborales y no con medidas policiales o penales, ya que los implicados son personas en riesgo de exclusión. En este sentido, en el informe, Vilà recuerda la necesidad de velar para que el plan de choque contra la venta irregular en la calle que regula las actuaciones policiales no criminalice el hecho inmigratorio ni lo presente como una actividad incívica.

Hacer accesibles todas las estaciones de metro

En el capítulo de accesibilidad se han recibido 20 quejas, algunas de las cuales son por problemas en el acceso al metro, a escuelas o a otros edificios de servicios, y por la falta de adaptación generalizada de muchos parques infantiles.

Así, la síndica insta al Ayuntamiento a garantizar la accesibilidad universal, a niños y adolescentes con diversidad funcional, a los centros educativos y a las zonas de recreo infantil, como una prioridad especial. Y pide que el consistorio anime a la Generalitat a hacer accesibles todas las estaciones de metro, también la de la plaza de Sants, sobre la que se han recibido quejas.

Vilà también considera urgente elaborar, con participación ciudadana, el nuevo Plan de accesibilidad, con un abordaje transversal desde los diferentes servicios municipales, y se cuenta con el apoyo de las entidades representativas y la ciudadanía en general. Y se subraya también la necesidad de promover, con la participación del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, la evaluación y actualización del Plan director de accesibilidad universal de TMB.