

SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

La defensora dels teus drets

Informe 2017



**SINDICATURA DE GREUGES
DE BARCELONA**

Informe al Consell Municipal

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA
Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015
Tel.: 934 132 900. Fax: 934 132 910
Internet: www.sindicadegreugesbcn.cat
Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

SÍNDICA DE GREUGES

María Assumpció Vilà Planas

ADJUNT

Marino-Enrique Villa Rubio

CAP DE GABINET

Natàlia González del Pueyo

ASSESSORIA TÈCNICA I JURÍDICA

Pilar Aldea Lacambra: habitatge, urbanisme i llicències d'obres

Anna Maria Botella Muñoz: transport, circulació i accessibilitat

Patricia Mestre García: medi ambient i llicències d'activitat

Francesca Reyes Pozo: ciutadania, seguretat i procediments administratius

Elisa Salichs Asturias: salut, educació i cultura

Montserrat Saltó Oliva: serveis socials i comunicació i participació

Manuel María Sanz Bazán: espai públic, treball al sector públic i hisenda

SECRETARIA

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

Edició i impressió: Ajuntament de Barcelona
Direcció d'Imatge i Serveis Editorials

Fotografies: Sindicatura de Greuges
Fotografia de la coberta: Districte d'Horta-Guinardó - Ajuntament de Barcelona

© de l'edició: Ajuntament de Barcelona
© de les fotos: els fotògrafs i les institucions esmentades

DL: B.20.732-2018

Imprès en paper ecològic

PRESENTACIÓ

Em plau transmetre la convicció que l'informe anual de la síndica de greuges està esdevenint una documentació de gran valor per als drets de la ciutadania barcelonina.

La Sindicatura es deu al veïnat i a la ciutat. La raó de ser d'aquesta institució es nodreix de drets, necessitats i serveis. La Sindicatura, a més de vetllar pels drets humans a la ciutat, representa una dimensió que copsa, promou i vehicula les petites coses quotidianes, que a voltes queden oblidades, quan no dificultades i desateses per l'enorme funcionament procedimental del municipi.

El document que teniu davant és el tretzè informe d'ençà de l'any 2005. Aquest compendi és el vuitè presentat com a síndica. M'enorgulleix que any rere any, des de la Sindicatura de Pilar Malla, hem aprofitat aquesta eina de forma útil i efectiva.

La nostra ciutat té molts vectors que s'entrecreuen, com s'aflora i sistematitza en l'informe. La vida és curulla d'innovació i de sorpresa. És obvi que en diverses ocasions ens trobem davant de fets i circumstàncies que no s'ajusten a les normes contretes i establertes. Aleshores recomanem l'aplicació d'un sentit comú on prevalguin els drets i les necessitats de les persones, els col·lectius o les entitats agreujats. És per això que en el tractament de les queixes hem aprofundit en els paràmetres de referència tradicionals d'aquesta defensoria: l'equitat al costat de la norma, la interpretació que segueix la lògica de la norma, i la proporcionalitat de l'actuació enfront de la justícia material concreta.

La síndica entén que les normes s'han d'interpretar relacionant-les amb el context personal i social, és a dir, amb la realitat social, a l'espai i en el temps en què han de ser aplicades. Més enllà de la norma estricta, valorem l'equitat que ha de ponderar-se en la seva aplicació, amatents al respecte dels drets individuals i col·lectius.

És en la Carta Municipal de Barcelona que s'estableix, en el seu article 143.2, que la Sindicatura de Greuges ha de presentar anualment al Plenari del Consell Municipal un informe sobre la seva actuació. El balanç que presento correspon al que ha estat l'any 2017 quant a greuges denunciats per la ciutadania de Barcelona, amb el tractament que hem donat a aquestes demandes d'empara i els resultats obtinguts.

Aprofito, ara que ens endinsem en el segon any del segon mandat, per afirmar que tenim consolidada a la ciutat una institució que atén tota persona, col·lectiu i entitat jurídica, que se senti agreujada en els seus drets, i que procura que reïxin, perquè mai ningú pugui quedar en indefensió davant del seu Ajuntament.

La satisfacció de la feina feta a consciència i amb compromís ens fa ser més sensibles a la situació i a les mancances, factor que, en comptes de caure en l'autocomplaença, ens permet assumir nous reptes. La Sindicatura creix amb cada toc d'atenció i queixa.

El meu compromís és ferm amb tots els drets. En aquest sentit, estic ben disposada a incloure la Sindicatura en tots els afers que convinguin per a la millora de la ciutat.

M. Assumpció Vilà i Planas
Síndica de Greuges de Barcelona
Barcelona, març de 2018

INFORME AL PLENARI DEL CONSELL MUNICIPAL 2017

TÍTOL I LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2017	9
1. MISSIÓ, FUNCIONS I RÈGIM JURÍDIC DE LA SINDICATURA	11
2. PROCEDIMENTS, MITJANS DE SUPERVISIÓ I ORGANITZACIÓ	19
3. MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA	25
TÍTOL II. INTERVENCIIONS DE LA SÍNDICATURA:	
GREUGES I RECOMANACIONS	33
1. HABITATGE	35
2. URBANISME	42
3. MEDI AMBIENT	47
4. TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT	56
5. SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA	70
6. ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC	77
7. ACCESSIBILITAT	84
8. ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ	91
9. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS	99
10. ACTIVITATS ECONÒMIQUES	107
11. LA FUNCIÓ PÚBLICA I EL TREBALL A L'ADMINISTRACIÓ	115
12. HISENDA MUNICIPAL	126
13. SERVEIS SOCIALS	132
14. CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ	146
15. SALUT PÚBLICA	149
16. EDUCACIÓ, ESPORT, CULTURA I LLEURE	154
TÍTOL III. CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES	175

TÍTOL I

LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2017

1. MISSIÓ, FUNCIONS I RÈGIM JURÍDIC DE LA SINDICATURA
2. PROCEDIMENTS, MITJANS DE SUPERVISIÓ I ORGANITZACIÓ
3. MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

1. MISSIÓ, FUNCIONS I RÈGIM JURÍDIC DE LA SINDICATURA

1.1. Missió

La missió de la síndica és prevenir greuges i restaurar drets davant d'una Administració municipal que ha de servir amb objectivitat els interessos generals i ha d'actuar amb eficàcia. Però a més d'això la ciutadania espera que els serveis sigui efectius, que siguin propers a les persones, que aquestes persones puguin tenir una participació activa en la presa de decisions, i que estigui present sempre en tota interacció la bona fe, la confiança legítima i la lleialtat institucional, i des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona entenem que això té molt a veure amb la dignitat de les persones i la bona Administració.

La síndica de greuges de Barcelona, en iniciar el seu nou mandat el mes de setembre de 2016, es va comprometre a elaborar una proposta de reglamentació basant-se en l'experiència de funcionament i en la praxi diària que segueix la institució, praxi encabida en el marc establert per la Llei de la Carta Municipal de Barcelona (CMB), de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, de promoure la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, i de supervisar el funcionament de l'Administració municipal.

És per això que la síndica ha presentat en aquest exercici de 2017 al Govern municipal una proposta d'un nou reglament orgànic de la Sindicatura per aconseguir exercir amb eficàcia la potestat de supervisió de l'Administració municipal i la defensa efectiva dels drets de la ciutadania.

D'aquesta manera, i amb aquesta regulació, es pretén oferir a la ciutadania de Barcelona una instància més ràpida i eficaç de garantia dels drets fonamentals i les llibertats públiques, que li porti confiança en el seu ajuntament, que l'allunyi de la indefensió, i que –en cas d'afectació negativa de drets– actuï proactivament per la llibertat, la justícia i la igualtat i pugui oferir resultats tangibles. És a dir: volem obligar-nos a la bona acollida i a la defensa eficaç posant per escrit tot allò que s'ha de fer i com s'ha de fer.

Mentre no sigui aprovat un nou reglament pel Consell Municipal, la Sindicatura continua gestionant-se amb el Reglament de 2003 i la norma complementària aprovada pel Govern municipal al gener de 2005, que procurem interpretar sempre en favor de les persones que se senten agreujades buscant solucions ajustades a dret i equitatives.

Les persones que demanen la intervenció de la Sindicatura tenen davant d'aquesta institució uns drets d'accés i de servei, perquè, si bé la Sindicatura no és un òrgan administratiu de gestió, sí que ha de gestionar la queixa des del posicionament d'aparença de bon dret enfront de l'Ajuntament que assisteix la persona interessada que presenta la queixa. La Sindicatura en

aquesta relació amb la ciutadania adopta d'entrada un posicionament d'empara per preservar la defensa del presumpte dret invocat.

La defensa que s'ofereix ha de tenir dimensions diverses en funció de la gravetat del greuge invocat, de la capacitat de defensa individual i de la prevenció general de la problemàtica concurrent, de manera que la Sindicatura ha de vetllar perquè tota persona, de qualsevol origen o condició, no quedi en indefensió davant de qualsevol acte administratiu o empresa de serveis públics a Barcelona. Aquest tipus de defensa implica la gratuïtat i també la proactivitat, actuant d'ofici quan convé a l'interès general i a las persones afectades.

Altres factors que cal predicar de la intervenció de la Sindicatura en qualsevol cas són sempre la independència, la imparcialitat i l'equitat per assolir l'amplitud i equilibri de criteris. El vector resultant de tots aquests factors és un pronunciament de la síndica que, a més de just, ha de ser eficaç; això vol dir que estarem sempre davant d'un procés revisor que ha de curar el greuge si es constata que aquest s'ha produït, o ha d'il·lustrar les persones interessades sobre l'abast i els límits del seu dret.

1.2. Funcions: àmbit material d'actuació

La funció de la Sindicatura, establerta per la CMB, de defensar els drets i llibertats abasta:

Els proclamats per l'Organització de les Nacions Unides en la Declaració Universal dels Drets Humans, inclosos a la Constitució espanyola (CE), que seran paràmetres de referència en tot cas a nivell de valors i pedagogia.

Els continguts en la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

Els drets i deures fonamentals i les llibertats públiques establerts en el títol primer de la Constitució, inclosos els principis rectors de la política social i econòmica.

L'aplicació dels valors, els principis i les normes de la CE i de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (EAC) a l'actuació municipal.

El compliment a la ciutat, i l'aplicació per l'Ajuntament dels compromisos i principis de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Els drets fonamentals i les llibertats públiques són el leitmotiv de tota intervenció de la Sindicatura. La intervenció serà directa quan l'agent causant sigui l'Administració municipal i indirecta quan, no sent aquesta l'agent causant, calgui promoure la defensa de la ciutadania per altres vies. En les relacions humanes apareixen greuges que les proclamacions de drets tracten de prevenir, i la Sindicatura els identifica en relació amb els textos dels drets fonamentals que els tracten d'impedir, com ara:

1. Els enunciats formalment en el títol I de la Constitució:

- *L'atemptat a la dignitat o al lliure desenvolupament de la personalitat de qualsevol persona amb independència del seu origen i circumstància (art. 10 CE).*
- *El tracte desigual davant de la llei entre els espanyols amb discriminació per circumstàncies personals o socials (art. 14 CE).*
- *El perill o lesió en la integritat física o moral, o el sotmetiment a una persona a tractes inhumans o degradants, o que fereixin la seva dignitat (art. 15 CE).*

- *El fet de posar impediments o tenir prejudicis relacionats amb la llibertat ideològica, religiosa i de culte (art. 16 CE).*
- *L'atemptat a la llibertat i la seguretat física de qualsevol persona amb compulsions il·lícites (art. 17 CE).*
- *L'ofensa a l'honor (art. 18 CE).*
- *L'agressió a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, a la inviolabilitat del domicili o al secret de les comunicacions (art. 18 CE), cosa que inclou la immissió d'agents físics, com el soroll en la intimitat de la llar.*
- *La imposició de dificultats a la llibertat de residència i moviment pel territori nacional (art. 19 CE).*
- *L'obstrucció a la llibertat d'expressió i d'informació o la imposició de dificultats injustificades per comunicar i rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió (art. 20 CE).*
- *L'obstrucció a la creació literària, artística, científica i tècnica (art. 20 CE).*
- *Els impediments a l'exercici del dret de reunió o manifestació (art. 21 CE).*
- *Els obstacles a la participació en els afers públics o a l'accés a la funció pública (art. 23 CE).*
- *La manca de garanties en l'aplicació de sancions administratives (art. 25 CE).*
- *La no-satisfacció dels drets relatius a l'educació, tant de l'alumnat, o de qui el representa, com del professorat (art. 27 CE).*
- *L'existència de dificultats injustificades a l'exercici dels drets sindicals, de vaga i de negociació col·lectiva (art. 28 i 37 CE).*
- *La desatenció al dret fonamental de petició (art. 29 CE).*
- *La no-aplicació dels drets de qualsevol mena vinculats a l'equitat pressupostària i als tributs (art. 31 CE).*
- *La intromissió il·legítima en el dret a la propietat, la no consideració de la seva vinculació social, o l'expropiació injustificada (art. 33 CE).*
- *La desatenció als drets laborals (art. 35 CE).*
- *L'existència de dificultats injustificades a la llibertat d'empresa (art. 38 CE).*

2. Un segon grup de drets enunciats en la Constitució, no menys importants, però que es modulen per llei de Corts és el grup dels drets socials, principis rectoris de la política social i econòmica, la realització dels quals depèn del reconeixement de prioritats pressupostàries i del sentit de justícia social dels poders públics:

- *La protecció social, econòmica i jurídica de la família i els infants (art. 39 CE).*
- *La promoció de les condicions favorables per al progrés social i econòmic i per a una distribució de la renda personal més equitativa; d'una manera especial, la política orientada cap a la plena ocupació (art. 40 CE).*
- *Les prestacions assistencials i complementàries de la Seguretat Social (art. 41 CE).*
- *La tutela de la salut pública per mitjà de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris. I també la facilitació de la utilització adequada del lleure (art. 43 CE).*
- *La promoció i tutela de l'accés a la cultura i a la ciència (art. 44 CE).*
- *El dret de tothom a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona (art. 45 CE).*

- *La conservació i l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic (art. 46 CE).*
- *La realització del dret a un habitatge digne i adequat i a una regulació de la utilització del sòl d'acord amb l'interès general que impedeixi l'especulació (art. 47 CE).*
- *La realització d'una política de prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb discapacitat, a les quals s'ha de prestar l'atenció especialitzada que requereixen i se les ha d'emparar especialment en la consecució dels drets constitucionals (art. 49 CE).*
- *La promoció del benestar de la gent gran mitjançant un sistema de serveis socials que atengui els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure (art. 50 CE).*
- *La protecció eficaç de tothom com a persones consumidores i usuàries en la seva seguretat, la seva salut i els seus legítims interessos econòmics (art. 51 CE).*

A més no podem deixar de tenir present que els articles 1 (valors superiors de llibertat, justícia, igualtat i pluralisme polític), 9 (seguretat jurídica i Administració proactiva) són la justificació de l'existència de tot poder públic i també de la missió de la Sindicatura de Greuges.

3. Per remissió que en fa la Constitució a la Declaració Universal dels Drets Humans (DUDH), hem de reiterar aquí i ara les prevencions de la Declaració més relacionades amb la tasca de la nostra Sindicatura:

- *El deure de la no-discriminació (art. 2 DUDH) per circumstàncies de qualsevol índole, perquè discriminar significa d'entrada prevalença dels uns sobre els altres sense cap mèrit especial que ho justifiqui.*
- *El lliure desenvolupament personal i la seguretat de ser respectats en l'exercici dels drets (art. 3 DUDH), que són mandats essencials i inqüestionables.*
- *Que les tortures (art. 5 DUDH) en versió de maltractaments encara es produeixen entre nosaltres a tots nivells: assetjament escolar, violència masclista, compulsió desproporcionada des de l'autoritat sobre les persones, situacions de tracte indigne o de supèrbia esfereïdora, i de penalitzacions administratives allunyades del tractament humanitari i just.*
- *El reconeixement de la personalitat jurídica de tot ésser humà (art. 6 DUDH), cosa que sembla incompatible amb el desconeixement de la realitat de moltes persones que habiten entre nosaltres, a les quals en determinats casos no reconeixem com a subjectes de dret per circumstàncies d'origen, nació i condició.*
- *Que el recurs efectiu que tothom té dret d'interposar davant els tribunals (art. 8 DUDH) es dificulten imposant taxes d'accés per a no haver de dimensionar els tribunals en la mida necessària, amb la qual cosa la justícia no arriba a tothom i queden persones en indefensió.*
- *Que els ciutadans i ciutadanes tenen dret que es presumeixi la seva innocència (art. 11 DUDH) i a no ser investigats arbitràriament; tenen dret a no patir intromissions arbitràries en la seva vida privada (art. 12 DUDH), a circular lliurement (art. 13) i a triar la seva residència.*
- *Que l'asil és un dret vital que s'ha de garantir (art. 15 DUDH).*
- *Que encara hem de vetllar per la llibertat de pensament i de consciència, per la llibertat d'opinió i d'expressió perquè no s'imposi la massificació dirigida, falsament protectora dels drets i llibertats (art. 18 i 19 DUDH); el dret a la llibertat de reunió i d'associació pacífiques encara es veu en ocasions constret (art. 20 DUDH). I malgrat el reconeixement general a participar en el govern de la ciutat i a accedir a les funcions públiques (art. 21 DUDH), hi ha gent que se sent exclosa injustificadament.*

- *Que el dret a la seguretat social i a obtenir la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables per a la dignitat i el lliure desenvolupament de la persona (art. 22 DUDH) es percep inequitatiu i mal consolidat.*
- *El dret de molts al treball (art. 23 DUDH), el dret a la lliure elecció de l'ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball, i el dret a la protecció contra l'atur són els grans perjudicats per l'avarícia d'algunes persones.*
- *I sempre recordar que tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat (art. 29 DUDH).*

4. En altres qüestions, més relacionades amb la bona Administració i la supervisió de la seva actuació, hem de mantenir l'atenció a la Llei de la Carta Municipal de Barcelona (CMB) pel que fa a la vinculació especial de l'Ajuntament amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC).

D'acord amb les autoexigències positives que l'Ajuntament va subscriure amb la CESDHC, i més recentment amb la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona (CCDDB), la nostra ciutat es presenta com a abanderada dels drets cívics. Aquests drets de tercera generació inclouen un plus de qualitat sobre els enunciats anteriorment, tot i que es refereixen a àmbits concurrents, i comprenen la facilitació de:

- *Els drets i deures d'ordre sociològic: dret a la ciutat, participació, igualtat i no-discriminació, llibertat cultural, lingüística i religiosa, associació, reunió i manifestació, informació.*
- *Els drets i deures comunitaris: vida privada i familiar, treball i lleure, salut, habitatge, llibertat i seguretat.*
- *Els drets i deures de la solidaritat: protecció als col·lectius més vulnerables, accessibilitat i integració.*
- *Drets i deures culturals: participació en la vida cultural, en el patrimoni cultural i arquitectònic, i en la formació.*
- *Drets i deures ambientals: urbanisme, dret a un medi ambient sa i tranquil·litat.*

Tot això, amb l'abast que han de donar les ordenances municipals i la ponderació que es dedueix dels principis generals del dret i del dret natural, és la missió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, perquè tot això és en una o altra mesura responsabilitat del nostre ajuntament.

Com a colofó, la CCDDB afegeix el dret que tota persona té de demanar l'empara de la síndica de greuges per a la revisió de la seva causa.

5. A més a més d'aquests enunciats, en acotar el camp d'intervenció de la Sindicatura de Greuges, no podem oblidar altres enunciats constitucionals i de drets continguts en l'EAC que, de forma transversal, són matèria objecte de supervisió per la síndica per garantir l'acompliment de les normes concretes que fan bona l'Administració, com ara l'objectivitat, l'eficàcia, la submissió al dret, el procediment reglat, etc. Aquests principis instrumentals dels articles 103 a 106 de la CE tenen una especial rellevància en la realització dels drets relatius al règim jurídic de l'Administració local, que podem compendiar, pel que fa als drets i deures dels veïns i veïnes, de la manera següent:

- *Ser elector i elegible, d'acord amb el que disposa la legislació electoral.*
- *Participar en la gestió municipal, d'acord amb el que disposen les lleis i els reglaments propis del municipi i, si escau, quan els òrgans de govern i de l'Administració municipal demanin la col·laboració amb caràcter voluntari.*
- *Utilitzar, d'acord amb llur naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals d'acord amb les normes aplicables.*
- *Contribuir, mitjançant les prestacions econòmiques i personals establertes per llei, a l'exercici de les competències municipals.*
- *Rebre informació, amb petició raonada, i dirigir sol·licitud prèvia a l'Administració municipal, en relació amb tots els expedients i la documentació municipal, d'acord amb el que estableixen l'article 105 de la Constitució, la legislació de règim local i els reglaments de la corporació.*
- *Sol·licitar la consulta popular en els termes establerts per la llei.*
- *Exigir la prestació i, si escau, l'establiment del servei públic corresponent, quan constitueixi competència municipal pròpia de caràcter obligatori.*

6. Com a compendi de drets i llibertats de redacció més propera i actual hem de fer una referència succinta al marc que ens dona l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (EAC). Així, són drets d'especial consideració per a les decisions de la Síndica de Greuges de Barcelona els drets següents:

- *Dret de totes les persones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, de maltractaments i de tota mena de discriminació, i al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal (art. 15 EAC).*
- *Dret, d'acord amb els requisits establerts per la llei, a rebre prestacions socials i ajuts públics per atendre les càrregues familiars (art. 16 EAC).*
- *Drets dels menors a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar en el context familiar i social (art. 17 EAC).*
- *Drets de les persones grans a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractaments, sense que puguin ser discriminades a causa de l'edat (art. 18 EAC).*
- *Drets de les dones, tant pel que fa al dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal, a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i de tota mena de discriminació, com pel que fa al dret a participar en condicions d'igualtat d'oportunitats amb els homes en tots els àmbits públics i privats (art. 19 EAC).*
- *Dret a una educació de qualitat i a accedir-hi en condicions d'igualtat. Dret també de totes les persones a la formació professional i a la formació permanent (art. 21 EAC).*
- *Drets de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a la cultura i al desenvolupament de llurs capacitats creatives individuals i col·lectives. (art. 22 EAC).*
- *Dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat i gratuïtat als serveis sanitaris de responsabilitat pública (art. 23 EAC).*
- *Dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, a ser informades sobre aquestes prestacions i a donar el consentiment per*

a qualsevol actuació que les afecti personalment. Dret de les persones amb necessitats especials a mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària. Dret de les persones o les famílies que es troben en situació de pobresa a accedir a una renda garantida de ciutadania que els assegurï els mínims d'una vida digna. I també dret de les organitzacions del tercer sector social a complir llurs funcions en els àmbits de la participació i la col·laboració socials (art. 24 EAC).

- *Drets de les persones excloses del mercat de treball perquè no han pogut accedir-hi o reinserir-s'hi i que no disposen de mitjans de subsistència a percebre prestacions i recursos no contributius de caràcter pal·liatiu. També en l'àmbit laboral, el dret a acomplir les tasques laborals i professionals en condicions de garantia per a la salut, la seguretat i la dignitat de les persones (art. 25 EAC).*

- *En l'àmbit de l'habitatge, dret de les persones que no disposen dels recursos suficients per accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret (art. 26 EAC).*

- *Drets de totes les persones a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut. Totes les persones tenen dret a la protecció davant de les diferents formes de contaminació (art. 27 EAC).*

- *Dret de totes les persones a dirigir peticions i a plantejar queixes a les administracions (art. 29 EAC).*

- *Drets d'accés als serveis públics i a una bona Administració de totes les persones i a accedir en condicions d'igualtat als serveis. I dret de totes les persones que els poders públics de Catalunya les tractin d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen (art. 30 EAC).*

- *Dret de totes les persones a no ser discriminades per raons lingüístiques, i a l'opció lingüística (art. 33 EAC).*

En totes aquestes fonts de dret cerquem, a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la defensa de les persones que pateixen greuges presumptament causats per accions o omissions dels poders públics.

2. PROCEDIMENTS, MITJANS DE SUPERVISIÓ I ORGANITZACIÓ

2.1. Modus d'intervenció

La Sindicatura de Greuges de Barcelona desenvolupa la seva funció de defensoria mitjançant diverses modalitats d'intervenció adaptant-se a les circumstàncies que concorren i a la petició concreta de la persona que demana la intervenció. D'entrada, aquesta defensoria ha d'atendre tot cas que se li presenti que estigui relacionat amb els drets humans a la ciutat, i això, tal com s'ha detallat en el capítol anterior, abasta un ampli ventall d'accions i omissions relacionables amb el govern de la ciutat entorn de la bona Administració, els drets personals, les llibertats cíviques, les prestacions econòmiques, els serveis públics, els valors superiors de l'ordenament jurídic i els principis rectors de la política social i econòmica municipal, que pertanyen a la cura de la Sindicatura com a supervisora de l'Administració municipal.

L'acció defensora s'exerceix –segons procedeixi en cada cas– per una de les dues vies següents:

- a) L'assessorament i orientació individual, tècnic i jurídic, sobre l'abast dels drets i deures personals i de les responsabilitats públiques consegüents.
- b) La supervisió d'actes administratius i activitats municipals en casos de reclamació per mala pràctica administrativa o operativa dels serveis públics; a aquest efecte s'entén per Administració municipal els òrgans executius de l'Ajuntament, els ens de dret públic participats per l'Ajuntament, les empreses mercantils, els instituts i les fundacions amb participació municipal majoritària, en el cas d'activitats de consorcis i entitats territorials supramunicipals, i qualsevol altre ens en què la participació municipal sigui inferior al 50 %; la representació municipal en l'organisme col·laborarà en la investigació del greuge denunciat. La supervisió s'ha de fer en termes d'eficiència, eficàcia, qualitat i subjecció a dret.

Però si la dimensió del problema plantejat presenta caràcters d'interès general, aleshores la intervenció de la Sindicatura pot endegar-se per altres vies:

- a) La investigació d'ofici sobre fenòmens socials o activitats, accions o omissions de serveis públics en què existeixi interès general o alarma social. L'actuació d'ofici pot ser a iniciativa pròpia o també a instància de l'Alcaldia.
- b) La intermediació preventiva en situació de previsible alteració de la pau social i el benestar de la ciutadania. Aquesta actuació es podria iniciar a petició de part vindicativa o d'Alcaldia.
- c) La promoció dels drets humans a la ciutat a través de la informació pública, l'assessorament general i la divulgació a entitats cíviques, la pedagogia del coneixement i compliment dels drets i deures públics i privats, i l'emissió de dictàmens en matèria de drets humans a la ciutat per iniciativa pròpia amb o sense prec de persones interessades.

2.2. Tramitació de les queixes

Com ja s'ha dit, la Síndica de Greuges pot iniciar la intervenció de supervisió a partir de les queixes rebudes; però també d'ofici quan detecta la conveniència d'una actuació, sense que cap persona o col·lectiu n'hagi presentat cap queixa. En aquests casos, no hi ha agent denunciant però el procediment de supervisió és el mateix en tots els casos.

Els ciutadans i ciutadanes expressen les queixes per les diferents vies que hi ha establertes: presencialment (mitjançant l'entrevista mantinguda a l'oficina de la Sindicatura o en un altre lloc si les circumstàncies ho aconsellen), per telèfon o per escrit, escrit que es pot presentar en qualsevol dels punts de registre d'entrada de documents habilitats per l'Ajuntament, i que inclou el de la mateixa oficina de la síndica. Les queixes també es poden trametre per correu ordinari, per fax o per correu electrònic. En tot cas, per poder admetre la queixa a tràmit és necessari que es formalitzi; és a dir, cal que la persona interessada, a títol individual o en representació d'un col·lectiu, expressi el greuge en un document signat on constin les dades personals d'identificació. Aquestes dades són degudament protegides.

Quan el ciutadà o ciutadana es posa en contacte amb aquesta oficina, no s'està adreçant a un servei d'informació i de consulta sinó que manifesta un greuge, sobre el qual espera rebre una solució. Tot i així, quan l'oficina rep una queixa, l'equip de la síndica valora si hi ha indicis de vulneració dels principis i drets constitucionals i valora també si es compleixen els elements reglamentaris establerts per poder iniciar la investigació del problema.

En el tractament de les queixes es diferencien tres tipus d'intervencions per portar-les a terme: assessorament general o particular, resolució directa si ja està prou documentada, investigació amb petició d'informe i/o còpia de l'expedient a l'òrgan qüestionat.

En els casos tipificats com a assessoraments, la tasca es concreta a informar la persona que acudeix a la Sindicatura sobre els seus drets enfront de l'Administració municipal o altres administracions i orientar-la vers les gestions que pot fer per al seu reconeixement. Cal tenir present que la Sindicatura actua en els casos en què la persona ja ha sol·licitat, en una primera instància, la solució del greuge a l'Ajuntament a través dels instruments establerts (petició, instància, recurs, queixes i reclamacions, etc.), i no n'ha obtingut resposta o considera que aquesta no respecta els seus drets.

De vegades, l'assessorament consisteix a explicar, clarament i de manera entenedora, que la intervenció de l'Ajuntament ha estat correcta i que, per tant, no és adequat formalitzar la queixa d'un assumpte que no serà resolt favorablement perquè des de l'inici ja es constata que l'acció municipal ha estat ajustada a dret.

Els assessoraments realitzats al llarg de l'any queden recollits i comptabilitzats en el registre informàtic, però no generen l'obertura d'un expedient formal i, per tant, no es resolen amb el dictamen o decisió formal de la síndica respecte del problema plantejat ni es trameta una carta de resposta al ciutadà.

En alguns casos, el presumpte greuge el motiva la disconformitat respecte de la resposta obtinguda o el desconeixement de la normativa que afecta la denegació de la demanda concreta del ciutadà o ciutadana. També és freqüent la manca d'enteniment del contingut de la resposta de l'Administració, que no sempre és prou comprensible. Algunes queixes es poden resoldre directament amb la documentació oficial aportada per la persona interessada i que l'òrgan municipal corresponent havia facilitat a petició de la persona afectada, i llavors ja es pot acreditar la correcta o incorrecta actuació municipal.

Altres vegades, la comprovació es realitza mitjançant consultes amb el servei afectat, telefònicament, per correu electrònic o de forma presencial, per poder valorar si l'actuació del servei municipal corresponent és adequada respecte de la qüestió plantejada. Amb aquesta forma d'intervenció es tracta d'estalviar temps i tràmits per obtenir una solució ràpida i satisfactòria sense haver de fer una innecessària petició escrita de documentació a l'Ajuntament.

La tramitació es tanca amb un document resolutiu a mode de dictamen que s'anomena *decisió*, que es comunica a les persones interessades per escrit per tal d'informar-les del seu dret i de les recomanacions emeses per la Sindicatura per a una eventual solució al problema. Les resolucions queden incorporades a l'expedient i se'n publica una síntesi en l'informe anual de la Sindicatura.

Quan la Sindicatura valora la necessitat de contrastar la queixa del ciutadà o ciutadana amb la informació que pugui aportar l'Ajuntament sobre la seva intervenció, inicia la investigació amb una sol·licitud d'informe. D'acord amb el procediment establert, un cop admesa una queixa, la síndica pren les mesures d'investigació que considera oportunes amb vista a aclarir-la. El Reglament preveu que, en el cas que se sol·liciti informe o còpia de l'expedient als departaments, organismes o dependències administratives, s'haurà d'emetre en un termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud.

El termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud perquè l'òrgan supervisat lliuri l'informe o la còpia de l'expedient el considerem suficient perquè, en general, no es tracta d'elaborar un estudi sobre una situació desconeguda, sinó de trametre la informació de què ja disposa, de comunicar a la síndica allò que ja coneix, però com que aquest termini és poc realista la proposta de nova reglamentació és elevar-lo fins a un mes.

No obstant això, cal posar de manifest que el termini s'incompleix habitualment, i la resposta es retarda entre dos i quatre mesos. En aquests casos, la funció de la síndica pot quedar obstaculitzada per l'actitud dilatòria i injustificada d'algun òrgan supervisat; no gensmenys aquest any 2017 s'ha constatat una diligència superior en el lliurament d'informes i documentació a la Sindicatura per part del òrgans municipals investigats. Tot i això, res no obliga a resoldre un expedient de queixa basant-se en un informe municipal si es disposa d'altres fonts d'informació i prova, i l'òrgan municipal no ofereix la deguda col·laboració.

Aquesta diligència de tota manera és exigible als òrgans municipals supervisats perquè han d'oferir la versió oficial dels fets i ratificar-s'hi o esmenar-la si és el cas, i la ciutadania té dret a conèixer com s'ha valorat i resolt el seu conflicte amb l'Administració municipal. El sol fet d'obtenir una resposta raonada a la petició és valorat com una mostra de tracte digne i pròxim i corregeix el sentiment de greuge que va motivar la queixa. Si la resposta es retarda excessivament en el temps, la intervenció de la síndica es dilueix, i moltes vegades el pronunciament pot perdre la raó de ser. Per això, per millorar el servei i l'atenció de la síndica en la defensa dels drets dels ciutadans i ciutadanes, i de les llibertats públiques, es fa imprescindible la col·laboració dels òrgans municipals. Les normes complementàries de funcionament de la síndica referides expressen que l'Alcaldia canalitzarà les peticions de la síndica i donarà les instruccions adients a l'organització per tal que li siguin lliurades les dades, els expedients i, en general, la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions.

Rebuda la informació o la documentació sol·licitada, analitza el contingut, l'assessoria de la Sindicatura valora el suposat greuge exposat pel ciutadà o ciutadana, contrasta si l'actuació municipal s'ha fet d'acord amb la normativa i els preceptes legals i, finalment, la síndica adopta una decisió. De vegades, a més, per poder elaborar la decisió, es fan les comprovacions presencials i les intervencions que convinguin, es mantenen entrevistes amb els i les responsables municipals, se sol·liciten informes tècnics o jurídics que ajudin a aclarir el cas i es realitzen consultes a especialistes –tant interns com externs– que puguin ajudar a entendre millor el problema. Aquesta dedicació intensiva també

es modula segons l'abast i la gravetat del greuge exposat, tot i que sempre es parteix de la necessitat de donar la resposta correcta i completa a la petició del ciutadà o ciutadana.

El document de decisió exposa de manera sintètica la descripció de la queixa, la resposta obtinguda del servei municipal que correspongui, la normativa que afecta l'assumpte, la valoració del conjunt, i finalment l'estimació total o parcial de la queixa o la seva desestimació.

La decisió pot comportar, a més d'aquesta declaració, la formulació de suggeriments, recomanacions o advertiments als òrgans investigats.

La decisió adoptada s'escriu, es raona i es comunica a l'Alcaldia i a l'òrgan afectat, i s'informa la persona interessada del contingut d'aquesta. La decisió no serà objecte de recurs de cap tipus, la intervenció de la síndica no és un procediment administratiu ordinari sinó un procediment vinculat al dret fonamental de petició. A més, la intervenció de la síndica no afecta el còmput dels terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o judicial, les quals poden discórrer paral·lelament. Com a excepció, quan un assumpte està judicialitzat i només pendent del dictat de sentència, la síndica suspèn la seva intervenció paral·lela.

2.3. Procediment general de funcionament

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, per atendre les peticions de la ciutadania, ajusta el seu funcionament al que és previst en el Reglament i vigent, i subsidiàriament per analogia en l'article 29 de la CE i en el Decret 21/2003, del dret de petició; en tot cas, les peticions han de tenir resposta, però les decisions adoptades no generen drets ni són recurribles ja que són dirigides per la Sindicatura a l'Ajuntament perquè les valori i, si escau, els doni els efectes procedents.

El procediment d'atenció a les reclamacions o demandes d'intervenció de la síndica o síndic es tramitarà a partir de sol·licitud per escrit o constància en acta de compareixença presentada segons estableix l'article anterior. La tramitació de la reclamació requereix constància d'interès legítim, particular o general, i segueix les fases següents:

- a) Admissió a tràmit, que pot anar condicionada a un requeriment de concreció o millora de la formulació presentada. Es procedeix a l'admissió a tràmit o a declinar la intervenció en un termini de 10 dies des de l'enregistrament d'entrada.
- b) Petició d'expedients o d'informes als òrgans municipals qüestionats, si és necessari.
- c) Prova dels fets invocats que no estiguin prou acreditats. Es consideren a aquest efecte tots els mitjans vàlids en dret: documentals, informes tècnics o pericials, declaracions testimonials, reconeixement visual d'espais, informacions complementàries de font oficial o científica.
- d) Valoració per l'assessoria tecnicojurídica de la Sindicatura dels fets invocats, de les proves i dels posicionaments de les parts interessades en termes de dret i d'equitat.
- e) Pronunciament per resolució expressa de la titular de la síndica sobre els resultats de la instrucció, amb declaració d'existència o no existència de greuge i amb possible emissió de recomanacions, d'advertiments, o de suggeriments a l'Administració i a les persones interessades per a una solució justa del problema analitzat.
- f) Petició de la síndica de pronunciament exprés de la regidoria competent de reconeixement o de rebuig de les recomanacions, els advertiments i els suggeriments efectuats.
- g) Comunicació a les persones reclamants dels resultats i efectes del procediment.
- h) Publicació dels resultats en l'informe anual al Consell Municipal.

No s'admeten a tràmit les queixes següents:

- Les peticions anònimes.
- Les peticions en què s'adverteix mala fe, falta de fonament o inexistència de pretensió lògica. Tampoc quan una comunicació rebuda inclogui valoracions pejoratives gratuïtes, manca de respecte a persones o institucions, o injúries.
- Les peticions en la tramitació de les quals s'irrogui perjudici al legítim dret de tercera persona.
- Les que haurien de ser tramitades prèviament per expedients reglats, llevat de casos d'urgència o interès general.

En tot cas, les persones interessades poden reproduir les peticions no admeses a tràmit per la Sindicatura en el sistema municipal d'incidències i atenció de reclamacions o exercir directament el dret de petició davant l'òrgan municipal competent seguint la tramitació del Decret 21/2003.

Tot i haver de rebutjar, la Sindicatura, les queixes referides, si aquestes aporten alguna informació versemblant i de transcendència per a la seguretat de les persones o els béns pot acceptar-les d'ofici, fent abstracció de la persona originàriament promotora.

La Sindicatura també rebutja les queixes que no es relacionin amb drets de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat o les competències de l'Ajuntament de Barcelona. Si les peticions es relacionen amb l'àmbit de la competència exclusiva del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Poble d'Espanya, són trameses a aquestes institucions si procedeix i així ho demana la persona reclamant.

La inadmissió total o parcial d'una queixa es notifica a la persona interessada mitjançant un escrit motivat i, quan sigui possible, s'informa de les vies que es considerin més oportunes per a l'exercici de la seva defensa.

Val a dir que els casos de no-admissió són molt pocs segons es pot comprovar en la taula annexa de classificació de les queixes.

2.4. Contingut de les resolucions de la Sindicatura sobre reclamacions de persones presumptament agreujades

Les resolucions de la Sindicatura sobre els greuges denunciats es poden considerar dictàmens valoratius de l'ajustament dels actes administratius expressos o tàcits a la normativa aplicable i a la praxi d'una bona Administració. No tenen valor executiu i, per tant, no modifiquen els actes qüestionats, però poden servir per impulsar la revisió d'ofici dels actes si així és recomanat per la Sindicatura.

Aquestes decisions de la síndica es componen d'una part declarativa i, si escau, d'una part propugnadora. La part declarativa de la resolució recull, com a mínim, els posicionaments de les persones peticionàries i de l'Administració, la valoració de les circumstàncies concurrents en termes de dret i d'equitat, i el pronunciament sobre si es considera que l'actuació de l'Administració municipal ha estat ajustada a dret i a equitat; i en la part propugnadora, la recomanació, el suggeriment o l'advertiment consegüent.

En moltes ocasions, es pot efectuar una recomanació general o específica quan s'ha trobat que és convenient esmenar una manera administrativa de procedir en el sentit que s'indica per evitar nous greuges o per augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.

Si es constata un perjudici material o moral a un ciutadà o ciutadana que mereix una reparació, aleshores s'emet un advertiment al servei municipal competent com a recordatori de deures legals o com a crida d'atenció.

També en ocasions les decisions de la síndica poden incloure un suggeriment en la resolució com a proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada a la persona responsable del servei perquè en valori la viabilitat.

Quan la reclamació de la part interessada és estimada totalment o parcialment, la síndica així ho comunica a l'autoritat municipal competent en la matèria perquè es pronunciï sobre la possibilitat d'atendre la petició de la persona agreujada mitjançant l'impuls dels procediments de revisió procedents, i fins i tot els necessaris per a l'adopció d'una norma de caràcter general.

Els advertiments, les recomanacions i els suggeriments que emet la síndica en les seves decisions constitueixen la veritable raó de ser de la institució, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació.

Però la funció de la síndica de greuges no acaba aquí, sinó que ha de donar compte al Consell Municipal Plenari dels resultats de les seves actuacions una vegada a l'any. Aquest acte de donar compte no és només la relació resultant de les indagacions efectuades per conèixer les posicions divergents, ja que poca cosa es construeix coneixent els problemes sense aportar-hi solucions, sinó que el que és convenient és exposar solucions quan s'han esbrinat les causes dels problemes i quan la mateixa investigació permet presentar un escenari millor, un escenari de síntesi que pugui satisfer els objectius de l'interès públic tenint en compte les aspiracions dels i les particulars quan són compatibles. És per això que el present informe inclou les propostes de millora o recomanacions generals de la síndica al final de cada capítol del títol II.

2.5. Organització de l'oficina de la Sindicatura

La Sindicatura és un òrgan municipal unipersonal i no executiu de naturalesa assimilada a l'Administració consultiva. Per complir amb les seves funcions, té adscrit personal tècnic funcional amb dependència orgànica i funcional de la síndica. Aquest personal no pot rebre instruccions, directrius o qualsevol altra classe d'indicació d'altres òrgans municipals.

La dotació de recursos humans de l'oficina de la Sindicatura de Greuges es compon d'un director adjunt, el gabinet de la síndica i l'assessoria tecnicojurídica. L'assessoria tecnicojurídica és constituïda per un equip de set professionals, funcionaris i funcionàries de carrera especialistes en diverses disciplines, que atén presencialment i telemàticament les consultes sobre drets i obligacions, assessora en les diverses matèries de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, instrueix expedients de queixa i du a terme la recerca en les actuacions d'ofici disposades per la síndica. Tot el personal és de lliure designació, que és duta a terme per la síndica entre les persones que es presentin a convocatòria pública específica.

Aquest personal, a més d'assessorar la síndica en les diverses especialitats, té el mandat d'atendre i escoltar personalment a qui acudeix a plantejar els seus sentiments de greuge, informant, assessorant i derivant a l'òrgan competent o proposant l'inici d'un expedient de queixa per supervisar i avaluar l'actuació o omissió municipal qüestionada si hi ha indicis de mala praxi.

3. MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

3.1. Presentació de l'Informe Anual 2016

El dia 24 de febrer de 2017, la síndica de greuges M. Assumpció Vilà Planas va presentar davant del Plenari del Consell Municipal l'informe anual.

En aquest informe es recullen el contingut i el balanç de les queixes rebudes durant l'any 2016 i les recomanacions que formula a l'Ajuntament.

La síndica va començar la seva intervenció fent un esment especial al tema dels refugiats i com la ciutadania va mostrar, en la manifestació celebrada el 18 de febrer de 2017, que Catalunya és una terra d'acollida, que valora el diàleg, la convivència, i la pau, i reconeix la defensa dels drets humans.

Seguidament, va exposar els apartats de l'informe més significatius i les diverses recomanacions fetes a l'Ajuntament. Els temes que va posar de relleu van ser sobre l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge, la contaminació atmosfèrica i la necessitat de posar en marxa polítiques i recursos per disminuir l'emissió de gasos nocius i contribuir a la millora de la qualitat de l'aire, l'urbanisme, la mobilitat urbana, entre d'altres.

La síndica va voler informar i advertir l'Ajuntament sobre l'endarreriment en el lliurament d'informes municipals, que són necessaris per poder resoldre els expedients de queixa, ja que aquest endarreriment origina una demora en la resolució i en la resposta al ciutadà o ciutadana. Va recordar que aquest fet entorpeix l'eficàcia de la institució i va demanar que s'agilitzés el circuit per tal de reduir el temps de resposta.

Per acabar, la síndica va agrair la tasca de tot l'equip de la Sindicatura i el seu compromís en la defensa dels drets de la ciutadania de Barcelona.

3.2. Difusió i presència pública

1) Difusió de la institució

Durant l'any 2017 la síndica va continuar la difusió de la institució amb la presència als mitjans de comunicació i amb la participació en diferents conferències, taules rodones i col·loquis sobre temes d'actualitat.

Va fer xerrades per presentar i donar a conèixer la Sindicatura a diferents entitats de la ciutat: AV de les Tres Torres, Biblioteca Clarà, Institut públic Alexandre Galí, Institut públic Salvador Seguí, Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya.

La síndica també va estar present en diferents jornades i actes que es van celebrar a la ciutat durant el 2017, com són:

Presentació de la campanya “Obre el Ulls”, Creu Roja; Jornada “Les dones en la seguretat i en les emergències”, Espai Francesca Bonnemaison; conferència “La crisi dels refugiats com a símptoma de les malalties profundes de la Unió”, Palau Macaya; taula rodona “Dona, esports i mitjans de comunicació”, Espai Francesca Bonnemaison; conferència “La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de l’Infant, avui”, ICAB; presentació de la Cooperativa Diom-Coop, Pati Llimona; Simposi “Reptes dels Drets Humans a Europa”, Parlament de Catalunya; 3a. Conferència sobre el Voluntariat de Barcelona 92, Recinte de l’Hospital de Sant Pau; acte en commemoració del 30è Aniversari de l’Associació Familiars de Malalts d’Alzheimer de Barcelona; Jornada contra el *Bullying*; Associació Fu i Fundació Futbol Club Barcelona; Jornada Escoles Bressol; conferència “Com son d’accessibles les nostres ciutats”, Ferrocarrils de la Generalitat; Dia de les Famílies ASEM Catalunya, edifici Fabra i Coats; Jornada “Treball assalariat, cost de la vida i renda garantida a Barcelona”, Pati Llimona; Premis PIMEC 2017, Palau Sant Jordi; Dia Mundial de les Persones Refugiades, Saló de Cent; Acte interreligiós en record de les víctimes dels atemptats, Museu Marítim; Jornada “Aprofundim en la implementació de la renda garantida de ciutadania”, Auditori Casa del Mar; Jornada “Dormir al carrer: drets i ètica en la intervenció social”, Born; Conferència “Hacia una economía más sostenible e inclusiva”, Palau Macaya; Jornada “Feminització de la pobresa”, Espai Francesca Bonnemaison; inauguració del Centre BCN PrEP·Point (Hispano Sida); conferència “Los retos de futuro de la Administración Pública”, Club Roma / Palau Macaya; “Posa’t la gorra”, Associació Afanoc, Parc de la Ciutadella; Jornada de Serveis Funeraris Municipals, Auditori BSM; Jornada “Prostitució i ordenances municipals”, Biblioteca Joan Fuster; Grup IMI (Mediació) “La Ciutat i els seus conflictes”; Jornada “Democràcia Municipal, participació, ètica i bon govern local”, Fira de Lleida; Presentació del Projecte de xarxa de l’Ombudsman de Catalunya, Fundació Agbar; presentació de la Comissió de Drets de les Persones amb Discapacitat, ICAB; Jornada “Drets i accessibilitat”, COCEMFE i Consell de l’Abogacia Catalana, Ateneu de Barcelona; Jornada “Bones pràctiques de cooperació entre entitats socials i empreses del sector turístic”, Auditori de Barcelona Activa; Conferència Internacional sobre el turisme sostenible, Campus UPF; Marató de TV3.

2) Visites i entrevistes amb entitats de la ciutat

Durant l’any 2017, la síndica de greuges va fer visites a diferents entitats de Barcelona. Aquestes visites permeten tenir un coneixement directe dels serveis que han estat causa de queixa i també conèixer i recollir parers d’entitats i associacions de la ciutat.

També els membres del seu equip es desplacen habitualment a diferents llocs de la ciutat per comprovar la realitat de les situacions referides a les queixes presentades per la ciutadania i poder tenir un coneixement més exacte a l’hora de dictar resolucions.

Les entitats que s’han visitat o amb les quals s’ha mantingut una entrevista són: Centre Social de Sants, Fundació Arrels, AV Ronda de Dalt, Federació Catalana de Voluntariat Social, Taula d’Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Creu Roja, Càritas, ONCE, Associació Hèlia, Federació Catalana d’Entitats contra el Càncer, Fundació Badalona contra el Càncer, SOS Racisme, AV del Barri Galvany, Associació de Veïns i Comerciants del Turó Parc, AV Illa Robadors, AV Vila Olímpica, Col·lectiu veïnal Germanetes Illa Verda, Comissió de veïns i veïnes del poble Nou, veïns del carrer Leiva, ACRA (Associació Catalana de Recursos Assistencials) Amputats Sant Jordi, ASEM Catalunya, Fundació Pere Tarrés, Consell de la Joventut, FAVB (Federació d’Associacions de Veïns i Veïnes de Barcelona), Fundació Agrupació, Acció Cívica

Calderina, Fundació Lliga Catalana d'Ajuda Oncològica (Barcelona i Girona), Plataforma contra la Violència de Gènere, Fundació Trini Jove, Institut Català d'Oncologia, Fundació d'Oncologia Infantil Enriqueta Villavecchia, UGT, CCOO, Fundació Roure, Associació Afatrac, Associació Benestar i Desenvolupament (ABD), Grup Àgata, Fatec, gremis de Barcelona, AGBAR, AMPA de l'Escola Ausiàs March, Plataforma Fem nostre l'espai de la Model, Espai Gos BCN, Unió de Botiguers del Carrer Sant Pere més Baix, Plataforma Salvem les Drassanes, Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya, Marea Blanca-Marea Pensionista, Bicicleta Club de Catalunya, Suara Cooperativa, Grup de Jubilats MACOSA/ ALSTOM, Escola Pere Vila, Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, Consell de la Joventut de Barcelona, Centre Salut Mental Sant Pere Claver, Menjador Social Navas, Barcelona Activa, Residència Montnegre i el Servei de Teleassistència de l'Ajuntament.

La síndica també va assistir al Dia Internacional contra l'Homofòbia, al Parlament de Catalunya, al memorial de la SIDA al Parc de Montjuïc, al Dia Internacional contra la Violència Masclista a l'Ajuntament de Barcelona i al Dia Internacional del Càncer de Mama. També va participar en el recompte de persones sensesostre organitzat per Arrels Fundació i l'Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa als contactes amb l'Ajuntament de Barcelona, la síndica va mantenir entrevistes amb l'alcaldeessa Ada Colau, amb els i les caps dels diferents grups polítics municipals, els regidors i regidores de diferents districtes de la ciutat i de les diferents àrees, així com amb els i les gerents i altres càrrecs directius relacionats amb la tasca que es desenvolupa des de la Sindicatura.

La síndica va assistir als plenaries del Consell Municipal: 27 de gener, 24 de febrer, 31 de març, 28 d'abril, 26 de maig, 21 de juliol, 26 d'octubre, 2 de novembre, 24 de novembre i 22 de desembre, i als plenaries del Consell de Ciutat: 20 de novembre i 13 de desembre, i al Plenari del Consell Municipal de Turisme i Ciutat, el 28 de març, 4 d'octubre i 31 d'octubre.

També va assistir al Fòrum Social Pere Tarrés els dies 26 de maig, 27 d'octubre i 1 de desembre.

3) Trobades als barris de Barcelona

El projecte de visites als barris de Barcelona fetes per la síndica de greuges i el seu equip va ser iniciat l'any 2013 i té la finalitat d'aprofundir en el coneixement dels barris de Barcelona i de formular propostes per disminuir els conflictes i incidir en l'estabilitat, la convivència, la cohesió social i la millora de la qualitat del sistema urbà.

Algunes de les queixes més recurrents que han arribat a la Sindicatura en aquests darrers anys tenen a veure amb qüestions relacionades amb l'espai públic que afecten directament la convivència veïnal.

Amb aquest projecte es pretén conèixer *in situ* quins són els obstacles que interfereixen en la convivència i la cohesió social en cada un dels barris de Barcelona i analitzar els compromisos de l'Ajuntament en relació amb la millora d'aquest espai públic.

En cadascun dels barris que es visiten s'estableix prèviament una reunió amb diferents entitats i associacions de veïns i veïnes on es recullen els problemes del barri i s'analitzen les àrees que es volen abordar. A partir d'aquí s'acorda la data de la visita i les persones que han d'acompanyar la síndica, entre les quals hi ha d'haver persones significatives que coneguin la realitat del barri.

Tenint en compte els aspectes observats i els comentaris realitzats per les entitats i la corresponent associació de veïns i veïnes, la síndica fa arribar a la regidoria del districte un informe amb diferents suggeriments i aspectes que es consideren que cal millorar.

Al vespre, la síndica organitza una xerrada col·loqui oberta a tots els veïns i veïnes del barri per explicar quines són les funcions de la Sindicatura de Greuges, en quins assumptes pot intervenir, i de quina manera es pot presentar una queixa quan un ciutadà o ciutadana se sent perjudicat per part de l'Ajuntament.

Els barris que s'han visitat durant l'any 2017 van ser: les Tres Torres, Turó Parc, Sant Gervasi i Galvany, la Rambla, Arc del Teatre i rodalies, Can Batlló i veïnat de la Cadena al Districte de Sants, Santa Caterina (Ciutat Vella) i el Guinardó.

4) Relacions externes

Defensor del Poble

El dia 15 de juny la síndica i el seu adjunt, Marino Villa, van mantenir una reunió amb la institució del Defensor del Poble, per tractar temes d'interès comú i que s'estan treballant des d'ambdues institucions. El motiu d'aquesta trobada va ser treballar amb la defensora alguns temes de competència estatal sobre els quals la síndica ha emès diverses recomanacions.

Els temes que es van tractar amb el Defensor del Poble van ser sobre diferents problemàtiques que afecten Barcelona, com la venda ambulants no autoritzada, la situació dels i les menors estrangers no acompanyats que malviuen a la ciutat i l'atenció a la Llei de la dependència.

Altres temes que es van tractar van ser l'habitatge de protecció oficial, la proposta per reformar la Llei d'arrendaments urbà (LAU), l'IVA als serveis funeraris i la coordinació en la tramitació de les queixes entre ambdues institucions.

La Síndica de Greuges de Barcelona i del Defensor del Poble mantenen una relació fluïda i cordial que s'ha concretat en diferents col·laboracions els darrers anys. La més important va ser la demanda feta per Soledad Becerril, a petició de M. Assumpció Vilà, per revisar l'impost de la plusvàlua en els casos en què no s'havia produït un guany econòmic. Les dues defensores mantenen reunions de coordinació des de l'any 2012.

Síndic de Greuges de Catalunya

El dia 29 de novembre la síndica va participar juntament amb altres síndics i síndiques locals i universitaris, i defensors i defensores de les persones consumidores, en la jornada de creació de la Xarxa de l'Ombudsman, organitzada per la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquest projecte es va presentar en un acte que va tenir lloc a la seu de Cornellà de la Fundació Agbar i en el qual van participar representants de cada àmbit.

La Xarxa, impulsada per la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, té la finalitat d'establir espais comuns i ponts de col·laboració entre les institucions de l'Ombudsman i coordinar la tasca dels defensors i defensores dels diversos sectors; sindicatures locals, defensors i defensores universitaris i d'empreses que presten serveis d'interès general.

La jornada va ser inaugurada pel síndic de Catalunya, Rafael Ribó, i l'assessor del client (*customer counsel*) d'AGBAR, Sergi Sanchis. També hi van participar el síndic de Cornellà i president del FòrumSD, Joan Barrera, i el síndic de la Universitat de Barcelona, Lluís Caballol.

La primera part de la jornada va constar d'una taula de treball amb la intervenció de diferents defensors i defensores en què es van exposar les funcions de la defensoria pública i privada a Catalunya i els objectius concrets de la Xarxa. La síndica de Barcelona va intervenir en una segona taula, en què es van posar en comú els reptes i les dificultats que es troben els Ombudsmen per fer efectiu el treball en xarxa. Cadascuna de les taules va finalitzar amb un debat entre les persones assistents a la jornada.

Síndics de greuges municipals

El dia 28 de març de 2017 es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet la XIX Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD). En la reunió es va nomenar Joan Barrera, síndic de Cornellà, nou president del FòrumSD, i la Junta Directiva formada per: Lluís Martínez, vicepresident (Mollet del Vallès); Pere Pagès, secretari (Reus); Fernando Oteros, tresorer (Santa Coloma de Gramenet), i els vocals: Mercè Balasch (Argentona), Milagros Calleja (Rubí), Eduardo Martínez-Vara (Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura), Rosa M. Sánchez (Igualada) i Dolors Vallejo (Sant Boi de Llobregat).

També es va presentar l'Informe de gestió i estat de comptes de l'any 2016, la proposta del pla de treball i de pressupost per al 2017.

Els dies 29 de maig i 22 de novembre la síndica va assistir als tallers de formació organitzats pel FòrumSD. També va assistir, el 26 de setembre, a la Trobada "Ciutats defensores dels drets humans", a Santa Coloma de Gramenet.

Jornada "Democràcia municipal, participació, ètica i bon govern local", organitzada per la Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i els síndics locals, a Municipàlia

La Federació de Municipis de Catalunya, juntament amb el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, va organitzar el dia 25 d'octubre a Lleida, dins del marc de la Fira Municipàlia, una jornada per analitzar com els reptes de la democràcia local representativa tenen a veure amb la millora dels sistemes de participació política i amb una governança atenta a la ciutadania.

Els temes tractats a la jornada van ser: les vigents lleis de transparència; l'assumpció de codis de conducta i compromisos d'integritat; la participació, entesa com una nova competència municipal, i la seva estandardització legal per assegurar el principi d'igualtat en els termes establerts en el Protocol sobre Participació Ciutadana de la Carta Europea d'Autonomia Local (CEAL).

La jornada, adreçada a electes locals, síndiques i síndics locals, personal directiu, juristes i personal tècnic local i, en general, personal vinculat als governs locals, va ser inaugurada per Àngel Ros, alcalde de Lleida; Xavier Amor, president de l'FMC i alcalde de Pineda de Mar, i Joan Barrera, president del FòrumSD.

M. Assumpció Vilà va moderar la taula rodona "Ètica i bon govern a l'Administració local; instruments per a la qualitat democràtica", que va comptar amb la intervenció de Fernando Pin-

dado, comissionat de participació de l'Ajuntament de Barcelona; Juan Ignacio Soto Valle, secretari general de l'FMC, i Joan Barrera, president del FòrumSD, que van analitzar l'ètica i els codis de conducta a l'Administració local.

Primera trobada de síndics i síndiques locals de les Balears a Palma

El dia 8 de novembre la síndica de greuges, M. Assumpció Vilà, va participar en la Primera Trobada de Síndics i Síndiques Locals de les Balears, coincidint amb el 10è aniversari de la creació d'aquesta institució a la ciutat de Palma de Mallorca.

En la trobada, hi van participar representants de diversos municipis de les illes, entitats relacionades amb els drets de diversos col·lectius i sindicatures de la comunitat catalana, amb gran experiència en la matèria.

En la Jornada, organitzada per la Defensoria de la Ciutadania de Palma, es van compartir coneixements i experiències relacionades amb la defensa dels drets de la ciutadania i col·lectius específics en el context balear. A més es van aportar arguments a aquells municipis sensibles a la creació de noves defensories.

Es va coincidir en la importància de fomentar el treball en xarxa i la coordinació entre sindicatures i també en el fet que cal millorar els canals i les estratègies de comunicació i difusió d'aquestes institucions com a garants dels drets de la ciutadania.

M. Assumpció Vilà va fer una intervenció centrada en la Sindicatura de Barcelona, on va exposar quina era la seva missió i funcions en la defensa dels drets de la ciutadania barcelonina i les problemàtiques que s'atenen des d'aquesta institució.

3.3. Una Sindicatura amb perspectiva de gènere

En el discurs de presa de possessió, el 5 de setembre de 2016, la síndica va anunciar la intenció d'incorporar a les actuacions de la Sindicatura la visió de gènere, segons les normatives de la Llei d'igualtat 2016 del Parlament de Catalunya i el Pla per la Justícia de Gènere 2016-2020 de l'Ajuntament de Barcelona, perquè fossin equitatives en relació amb la situació específica de cada persona o col·lectiu.

Durant l'any 2017, la síndica va impulsar un curs intern per a tot el personal de la Sindicatura, per dotar la institució d'una perspectiva de gènere. Amb aquest curs, es va voler visibilitzar i considerar les diferències entre homes i dones en un àmbit o activitat determinada, així com l'impacte de la mateixa concepció binària i exclouent dels gèneres, amb l'objectiu de reflexionar-hi per trobar vies que permetin resoldre les desigualtats que aquestes diferències provoquen.

En concret, es va estudiar com afecten les males praxis administratives la vida de les dones, per tal que la Sindicatura vetlli perquè des de l'Ajuntament no només sigui prioritària l'erradicació de la violència masclista sinó que es facin polítiques de sensibilització i es posin els recursos suficients per portar-les a terme. I també de com defensar els drets i les llibertats de les dones davant de qualsevol agressió.

El curs es va iniciar el mes d'abril i es va perllongar fins a finals de juny. En les diferents sessions es van tractar temes com la transversalitat de gènere, aplicacions de la perspectiva de gènere.

nera en el dret, la perspectiva de gènere en l'àmbit laboral, la violència masclista, urbanisme i gènere, comunicació i llenguatge no sexista, entre d'altres. En la darrera sessió es va elaborar un document amb diverses recomanacions a aplicar.

3.4. Reunió amb el Consell de la Joventut de Barcelona

Al llarg dels darrers anys són molts els col·lectius que s'han adreçat a la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona per exposar les seves inquietuds com a grup de persones que mantenen una doble militància: com a ciutadans i ciutadanes de Barcelona i com a membres d'un grup que, per les seves pròpies característiques, els ha fet unir-se per reivindicar i defensar uns drets que senten vulnerats. En aquest sentit, la Sindicatura de Greuges ha escoltat associacions de malalts, de pares i mares, de veïns i veïnes, de persones jubilades..., i enguany s'han iniciat contactes amb una entitat que representa una part important de la joventut de la ciutat. El Consell de la Joventut de Barcelona és una plataforma que acull unes setanta-tres associacions i federacions juvenils que actualment engloben més de quatre-centes cinquanta entitats de base. El Consell disposa de tres àrees de treball que constitueixen l'eina de participació de les entitats i de les persones que en són membres. L'àrea de Participació inclou un seguit de programes des dels quals s'estructuren els àmbits d'intervenció de la plataforma juvenil:

- Programa de Cohesió Social i Drets de Ciutadania: treballa per la igualtat de condicions de la joventut de la ciutat a partir del respecte a la diferència de qualsevol aspecte objecte de discriminació.
- Programa d'Educació: engloba dos grans eixos que són l'educació formal, en coordinació amb les organitzacions estudiantils, i la no formal, treballada amb associacions educatives.
- Programa d'Emancipació, entesa com un procés dinàmic a través del qual s'esdevé una persona autònoma en els aspectes bàsics per exercir els drets de ciutadania.
- Programa de Participació: instrument que permet al i a la jove incidir en la definició del seu entorn i aposta per l'associacionisme com la millor eina que té per fer-ho.
- Programa de Pau i Cooperació: concebut a partir de tres escenaris que són les relacions internacionals, la cooperació i la sensibilització en matèria de solidaritat internacional.
- Programa de Salut: basat en mesures que garanteixin un nivell òptim de salut de la joventut de Barcelona, especialment en la salut sexual, l'emocional i la reducció de riscos en el consum de substàncies additives, prevenció del VIH.
- Programa de Sostenibilitat: elaboració del propi pla d'acció ambiental que pugui esdevenir un recurs per a la resta del moviment associatiu juvenil, treballar per l'estalvi energètic, les energies renovables i el foment de l'augment i millora del transport públic, facilitant-ne l'accés a la gent jove.

De les converses mantingudes amb representants del Consell de Joventut de Barcelona, s'ha pogut copsar quines són les qüestions que en aquests moments preocupen més aquest organisme, com, per exemple, les dificultats que té la joventut de la ciutat per emancipar-se, aspecte condicionat sobretot per la poca oferta d'habitatge per a joves i per la gran precarietat del mercat laboral. La manca d'equipaments destinats a la realització d'activitats per a joves és una

altra qüestió a tenir en compte. Recorden que el darrer Pla d'Equipaments Juvenils (2008-2015) va finalitzar sense que se li hagi donat continuïtat, tot i no haver-se assolit la totalitat dels objectius previstos. La manca d'un observatori de la joventut de la ciutat de Barcelona impedeix disposar d'un coneixement actualitzat sobre la realitat social del jovent barceloní. Aquest ens podria contribuir a orientar i posar al dia l'Administració local en les polítiques orientades a la joventut. Amb tot, l'Ajuntament ha fet pública l'Enquesta de joves Barcelona 2015, elaborada a partir de 1.435 entrevistes a joves de la ciutat d'edats compreses entre els 15 i 34 anys d'edat. Aquesta eina, juntament amb la participació de diferents departaments de l'Ajuntament, dels tècnic i tècniques de joventut dels districtes, el Node Jove, agents socials i entitats implicades en les polítiques d'adolescència i joventut, entre les quals es troba el Consell de Joventut de Barcelona, ha permès l'elaboració del Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021. Aquest Pla, presentat el mes de juny de l'any 2017, inclou 182 mesures estructurades en 4 grans eixos estratègics: promoció de l'emancipació juvenil, protagonisme en la transformació social, concepció integral del benestar, i territori accessible i sostenible. Algunes de les reivindicacions que el Consell de Joventut va traslladar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona estan incloses en el Pla d'Adolescència i Joventut. Des d'aquesta institució es continuaran les reunions de coordinació amb el Consell per tal de fer un seguiment del compliment del Pla i establir col·laboracions concretes amb aquesta organització de joves.

TÍTOL II

INTERVENCIIONS DE LA SINDICATURA: GREUGES I RECOMANACIONS

1 HABITATGE

2 URBANISME

3 MEDI AMBIENT

4 TRANSPORT PÚBLIC I CIRCULACIÓ DE VEHICLES

5 SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA

6 ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC

7 ACCESSIBILITAT

8 ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

9 PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

10 ACTIVITATS ECONÒMIQUES

11 LA FUNCIO PÚBLICA I EL TREBALL A L'ADMINISTRACIÓ

12 HISENDA MUNICIPAL

13 SERVEIS SOCIALS

14 CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ

15 SALUT PÚBLICA

16 EDUCACIÓ, ESPORT, CULTURA I LLEURE

Capítol 1

HABITATGE



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 161 queixes.

El tipus de queixes ha estat principalment la dificultat per accedir a un habitatge a causa de l'increment dels preus de lloguer privat i per la manca de resposta de l'oferta pública d'habitatges especialment per a aquelles persones amb ingressos molt baixos que no tenen accés al mercat privat; també hi ha hagut diverses queixes per assetjament immobiliari, per via de la venda d'edificis sencers en què es denega als llogaters i llogateres l'opció de compra i la pròrroga del contracte, i també són destacables els problemes del veïnat amb ocupants irregulars incívics. Per contra, s'ha de destacar l'eficàcia dels programes anti-desnonament i l'atenció habitacional a les persones desnonades.

En l'àmbit de l'habitatge, la Sindicatura de Greuges ha rebut un total de 161 queixes durant l'any 2017

1.1. El marc del dret de la ciutadania

El dret a l'habitatge, malgrat ser un dret social i constitucional, no és un dret garantit jurídicament i individualment a tothom. Perquè ho fos, caldria que els poders públics poguessin ser titulars d'una borsa patrimonial equivalent a la necessitat expressada i ponderada objectivament, i així es pogués assignar el recurs adient a cada persona necessitada com si es tractés de prestacions sanitàries o places escolars. La Constitució espanyola es pronuncia per un dret re-

Les queixes han estat, principalment: dificultat per accedir a un habitatge a causa de l'increment dels preus de lloguer privat i la manca de resposta de l'oferta pública

lativitzat a la disponibilitat de recursos i a la prelació de necessitats, i així queda encotillat el dret en el que podríem dir *igualtat d'oportunitats* i a l'assignació equitativa dels recursos públics (art. 31).

L'article 47 de la Constitució espanyola determina que tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat. El mateix article determina la fórmula per assolir el dret: que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret. La Generalitat de Catalunya, en l'ús de les competències exclusives que exerceix en matèria d'habitatge, va promulgar l'any 2007 la Llei del dret a l'habitatge, les finalitats més destacables de la qual són:

• Fer efectiu el dret a un habitatge digne i adequat.

• Assegurar la coherència de les actuacions públiques i privades de promoció i rehabilitació d'habitatges.

• Impulsar la conservació, la rehabilitació, la reforma i la renovació del parc d'habitatges.

• Protegir els drets de les persones consumidores i usuàries d'habitatges

• L'erradicació de qualsevol discriminació en l'exercici del dret a l'habitatge.

• Assolir una oferta significativa d'habitatges destinats a polítiques socials, centrada especialment en les diferents modalitats d'habitatges amb protecció oficial.

• Delimitar el contingut de la funció social de la propietat dels habitatges i identificar i corregir les situacions d'incompliment d'aquesta funció social.

En el moment de promulgar-se aquesta Llei, Barcelona es trobava amb un dèficit crònic que feia gairebé impossible, sense aportació extraordinària de Generalitat, arribar a l'objectiu de solidaritat urbana, que estableix la Llei per fer efectiu el dret a l'habitatge en tot el territori en el termini de vint anys, de disposar d'un parc mínim d'habitatges destinats a polítiques socials del 15 % respecte del total d'habitatges principals existents.

Aquesta dificultat es va agreujar amb l'arribada de la crisi immobiliària, i també amb noves mesures polítiques, com la Llei 9/2011, de promoció de l'activitat econòmica, que va significar una important retallada de la Llei del dret a l'habitatge, i una molt transcendent modificació de la Llei 13/2002, de turisme de Catalunya, en què s'incorporaven noves figures turístiques, i es consolidava i facilitava l'inici de l'activitat turística en els habitatges d'ús turístic, que ja havia estat avalada per la Llei 18/2007.

En aquesta línia, posteriorment i atenent la pressió social per la crisi habitacional, el legislador autonòmic va aprovar la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, suspesa pel Tribunal Constitucional en els seus articles més destacables arran de la presentació d'un recurs d'inconstitucionalitat contra aquesta per part del Govern de l'Estat. Posteriorment es va aprovar la Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge, on s'estableixen noves mesures per pal·liar col·lateralment les que es trobaven suspeses. A l'octubre de 2017, el Tribunal Constitucional, arran d'un nou recurs d'inconstitucionalitat, ha deixat en suspens una part dels nous instruments d'actuació de les administracions públiques catalanes.

Pel que fa l'aspecte competencial, cal recordar que –si bé Barcelona aspira a través de la CMB a disposar d'un model habitacional propi– la competència en matèria d'habitatge és de responsabilitat exclusiva de la Generalitat de Catalunya segons estableix l'Estatut d'Autonomia. Per poder conjuminar ambdós plantejaments es va crear el Consorci de l'Habitatge de Barcelona l'any 1998, al qual correspon la planificació, la programació i la gestió de l'habitatge públic, tant en règim de propietat com de lloguer, en el terme municipal de Barcelona. En els òrgans de govern del Consorci, la Generalitat de Catalunya gaudeix de les tres cinquenes parts de representants o vots, i l'Ajuntament de Barcelona, de les dues cinquenes parts restants. Malgrat això, segons informa l'Ajuntament a la Sindicatura, l'esforç econòmic d'aquest és molt superior al de la Generalitat a Barcelona i molt més gran del que li pertoca per llei.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que la família gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit d'habitatge (art. X2). A més, l'article 8 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, estableix el llindar màxim de despeses destinades a l'habitatge habitual i a subministraments bàsics que el Govern ha de garantir.

En els informes anuals dels últims anys es feia un repàs extensiu a la situació de l'habitatge a la ciutat, dels problemes més significatius que impedeixen el ple exercici del dret a l'habitatge digne de les persones residents i de les mesures recomanades al llarg dels anys per aquesta Sindicatura que continuen plenament vigents.

L'aprovació del Pla del Dret a l'Habitatge 2016-2025 en data 27 de gener de 2017 (redactat sobre quatre eixos estratègics: prevenir i atendre l'emergència habitacional i l'exclusió residencial; garantir el bon ús de l'habitatge; ampliar el parc assequible, i mantenir, rehabilitar i millorar el parc actual) ha suposat un nou impuls a les polítiques públiques d'habitatge a Barcelona amb la posada en marxa de noves actuacions. Malauradament, després de l'aprovació del Pla, sense disposar d'una avaluació sobre el seu nivell de compliment aquest any, es constaten millores en algunes de les problemàtiques existents a la ciutat, com és per exemple la resposta a la emergència habitacional, però també és visualitza com a insuficient per donar resposta a la dificultat dels barcelonins i barcelonines d'accés a un habitatge digne i en condicions dignes a preus assequibles i especialment per atendre les necessitats dels col·lectius més desfavorits.

La dificultat d'accés a l'habitatge a la ciutat per la pujada del preu dels habitatges (especialment en règim de lloguer, on la demanda és superior a l'oferta) és novament el problema més exposat per les persones que s'han dirigit a la Sindicatura en l'últim any. Un gran nombre de persones que s'adrecen a aquesta Sindicatura viuen en règim d'arrendament a la ciutat i veuen amb preocupació com no poden assumir, amb els seus ingressos, els preus quan han de renovar els contractes. Des d'aquesta Sindicatura s'ha reiterat al Govern municipal la necessitat que s'insti les administracions competents a promoure la reforma necessària de la legislació d'arrendaments urbans (LAU) per tal de controlar i limitar el preu del lloguer, la durada dels contractes de tots els tipus d'habitatges, així com altres aspectes de l'actual normativa que obstaculitzen el gaudi del dret a l'habitatge.

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona compta amb 3/5 parts de representants de la Generalitat, i les 2/5 parts restants corresponen a l'Ajuntament

Som coneixedors que l'Ajuntament de Barcelona, en la línia de propostes fetes per la Sindicatura de Greuges en etapes anteriors, també, ha reclamat al Govern de l'Estat que promogui un canvi legislatiu que protegeixi el dret a l'habitatge, així com l'allargament dels contractes de lloguer que acaben en un termini de 3 anys, prorrogant-los com a mínim a 5 anys, i tal com ha informat a aquesta Sindicatura estan treballant amb els governs de l'Estat i de la Generalitat per aconseguir una nova normativa d'arrendaments urbans orientada a protegir les persones arrendatàries i limitar els efectes dels augments dels lloguers.

Durant aquest any, aquesta Sindicatura també ha rebut nombroses persones afectades per la compra de l'edifici on residien, han vist com aquest canvi de propietat posava en risc la seva continuïtat com a residents a l'immoble, ja que se'ls informava que no se'ls prorrogarien els contractes de lloguer, i malgrat l'interès en algunes ocasions per la compra de l'habitatge, aquest havia estat rebutjat ja que aquestes són mesures eficaces però difícilment sostenibles llevat de casos d'un especial interès social.

Entre altres aspectes pejoratius de la LAU, també caldria reformar l'article 25, el qual, en el primer paràgraf, estableix el dret d'adquisició preferent per part de la persona arrendatària, però en els apartats 7è i 8è del mateix article fa una excepció de l'exercici dels drets de tanteig i retracte en el cas de venda conjunta dels habitatges. Aquesta excepció no té cap justificació en aquests moments d'alta especulació immobiliària i contravé la funció social de la propietat, per la qual cosa s'hauria de promoure que les Corts Generals la deroguessin, o també que fos substituïda urgentment per una llei del Parlament de Catalunya, ja que es tracta de dret civil, que és competència de la Generalitat.

Aquesta opinió és també compartida per la institució del Defensor del Poble, a la qual la Sindicatura es va adreçar per demanar també la seva intervenció. Tal com reflexiona el Defensor del Poble, si bé la LAU vol establir un cert equilibri entre les posicions de la persona arrendadora (que té la propietat de l'immoble) i l'arrendatària "aquest equilibri es trenca en els casos, en els quals el dret de tanteig i retracte del que gaudeixen habitualment els arrendataris desapareixen en els casos de venda de l'immoble en el seu conjunt. La raó d'aquesta desaparició és purament econòmica, inspirada en un principi d'unitat del bé transmès (en aquest cas l'edifici) malgrat la justificació que pugui existir en això per la causa econòmica de la transmissió, el cert és que és un fet objectiu el que els drets dels arrendataris dels habitatges de l'edifici es

veuen perjudicats, sense que tinguin cap possibilitat no tan sols d'adquirir l'habitatge al mateix preu que s'ofereix al comprador si no a cap altre. Justificació, per una altra banda, discutible en el cas d'edificis d'habitatges, on el principi d'unitat del bé no pot predicar-se més que forçant la realitat física de la divisió per pisos del mateix, especialment si hi ha una divisió horitzontal de la finca".

La Sindicatura ha rebut veïns i veïnes afectats per la compra de l'edifici on residien, que han vist com el canvi de propietat posava en risc la seva continuïtat com a residents a l'immoble

L'article 2 del Decret llei 1/2015, permet a l'administració de la Generalitat l'exercici del dret de tanteig i retracte en la transmissió d'habitatges procedents d'execució hipotecària (judicial o notarial), compensació o pagament de deute, ubicats en municipis situats en àrees de demanda forta i acreditada. Aquest dret, l'administració de la Generalitat el pot exercir en benefici propi del municipi o en benefici d'entitats sense ànim de lucre.

L'Ajuntament de Barcelona, fent ús d'aquestes mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària, ha adquirit diversos immobles i habitatges a la ciutat. Es tracta, però, de decisions excepcionals adoptades a la situació concreta de les finques i l'entorn social, i que no sempre són possibles i estan sotmeses a criteris d'oportunitat i disponibilitat pressupostària.

L'Ajuntament de Barcelona, com a mesura extraordinària i urgent, ha adquirit diversos immobles i habitatges a la ciutat

Finalment hem detectat, aquest any, un augment del nombre de persones que es queixen dels problemes cívics i de convivència arran de l'ocupació d'habitatges a les seves finques i que manifesten sentir-se desemparedades tant per les persones propietàries, que no actuen, com pels serveis municipals, que no tenen competència ni eines per intervenir. Sovint s'ha adreçat aquests ciutadans i ciutadanes a comunicar aquest fet a la Guàrdia Urbana (en les seves competències de policia de proximitat i d'actuacions de caire social) i a les oficines de l'habitatge per tal de rebre assessorament i informació en la defensa dels seus drets.

Cal destacar el reforç del personal de les oficines de l'habitatge dels districtes i del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, com a servei de referència per a la ciutadania en matèria d'habitatge, on poden adreçar-se per rebre informació i assessorament especialitzat dels problemes, recursos i possibles solucions.

1.2. Habitatge de protecció oficial

La Llei 24/2015, en l'article 5.6, estableix l'obligació de les administracions públiques de garantir en qualsevol cas el real·lotjament adequat de les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés de ser desnonades de llur habitatge. Per donar compliment a aquest objectiu, es disposa del Reglament per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge aprovat l'any 2016 i que ha permès millorar la resposta davant de l'emergència habitacional, com es constata en les dades facilitades pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona sobre els expedients estimats mensualment per la Mesa de Valoració per a l'adjudicació d'habitatges per emergència social. Si en els últims anys era el motiu de queixa més recurrent en aquesta Sindicatura, durant aquest any 2017 s'han atès casos puntuals que feien referència a les dificultats en la tramitació de l'expedient i a l'augment del temps d'espera per a l'assignació d'un habitatge del Fons de lloguer social. Malauradament, en augmentar els expedients valorats positivament també han augmentat els pendents d'assignació d'un habitatge ja que el Fons de lloguer social no es nodreix al mateix ritme.

El problema més exposat per les persones que s'adrecen a aquesta Sindicatura és la manca de resposta de l'oferta pública d'habitatges especialment per a aquelles amb ingressos molt baixos i que no tenen accés al mercat privat, ja que porten molts anys inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial. Malgrat el temps que moltes d'aquestes persones i famílies porten inscrites, la minsa oferta pública no cobreix les necessitats d'aquests col·lectius. El nou Pla de l'Habitatge 2016-2025 de l'Ajuntament de Barcelona preveu que gairebé el 80 % de les noves promocions siguin de lloguer, i dins d'aquestes que un 50 % d'aquests habitatges estiguin destinats a col·lectius dotacionals per a gent jove i col·lectius de risc social, però això continua sent

insuficient per donar resposta al grup més nombrós de les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants. Actualment la demanda de persones inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial ascendeix a 36.577, de les quals més del 67 % (24.682 persones o unitats familiars) tenen ingressos per sota dels 11.154,82 euros anuals.

La màxima optimització i una bona gestió del parc públic d'habitatge per part del Patronat Municipal de l'Habitatge Barcelona (PMHB), especialment en un parc públic que va en augment, ha estat una recomanació reiterada d'aquesta Sindicatura davant de les queixes d'algunes persones residents. A aquestes se'ls ha de fer partícips i responsables de la seva bona conservació, i la gestió dels habitatges públics ha de respondre a criteris d'eficàcia i ha d'estar sotmesa a una avaluació continuada. En resposta a aquestes recomanacions, el PMHB ha informat que ha començat a treballar en l'elaboració d'un codi de bona Administració i bon veïnatge per tal de millorar la gestió integral dels habitatges públics.

Cal destacar també que amb la revitalització i millora del programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona per captar habitatges de lloguer privat a preus assequibles, aquesta Sindicatura ha rebut algunes queixes tant de persones que cedien els seus habitatges com de persones que volien accedir-hi però que no estaven d'acord amb el seu funcionament. Aquest programa és primordial per mobilitzar habitatge de particulars, que disposen de diversos avantatges, garanties i subvencions per cedir el seu habitatge a aquesta borsa de lloguer, per això és essencial que és protocol·litzi i es disposi de la màxima informació del seu funcionament i que aquesta es faciliti tant a les persones propietàries dels habitatges com a les persones que volen accedir-hi.

1.3. Dignitat de l'habitatge i rehabilitació

Reiteradament s'ha destacat el problema existent a la nostra ciutat sobre l'estat de conservació de les finques i del parc d'habitatges com a conseqüència de la manca de control del deure legal de conservació i, d'altra banda, l'insuficient foment de la rehabilitació. Es reclamava, per part d'aquesta Sindicatura, que el foment de la rehabilitació s'articulés d'una manera més proactiva per actuar on ja prèviament s'hagués identificat aquesta necessitat. El Pla del Dret a l'Habitatge 2016-2025, aprovat en data 27 de gener de 2017, segueix aquesta línia de potenciar la rehabilitació com una garantia del dret a l'habitatge.

També es reclamava millorar la coordinació entre el Consorci de l'Habitatge de Barcelona i els districtes. Fruit de la millora d'aquesta coordinació es troba l'actuació de l'Ajuntament en una finca del carrer Aragó que ha estat comprada per una empresa immobiliària, amb la intenció de no renovar els contractes de lloguer vençuts. Així, després de detectar que l'empresa que va

adquirir la finca sencera havia demanat fins a 25 permisos d'obres menors (entre comunicats i assabentats), segons informa l'Ajuntament per esquivar la sol·licitud d'una llicència d'obres majors, es va ordenar aturar les obres i tramitar la llicència corresponent per obra de gran rehabilitació. El Govern municipal vol que esdevingui un procediment exemplar que es pugui portar a la pràctica de forma sistemàtica a la ciutat i quan es detectin aquest tipus de casos per evitar situacions de desamparament a les famílies que viuen de lloguer que veuen com a les finques en les quals viuen, amb els can-

El Patronat Municipal de l'Habitatge Barcelona (PMHB) està treballant en l'elaboració d'un codi de bona Administració i bon veïnatge per millorar la gestió dels habitatges públics

vis de propietat, s'inicien processos de transformació i buidatge de les finques.

Una de les eines prioritàries de què es disposa per fomentar la rehabilitació del parc d'habitatges existents a la ciutat, són les convocatòries anuals d'ajuts que incideixen en diferents àmbits: patologies estructurals dels edificis, rehabilitació d'interiors d'habitatges, rehabilitació arquitectònica d'elements comuns, rehabilitació amb mesures d'estalvi energètic, accessibilitat. Per accedir als ajuts

d'aquests programes s'emet un informe tècnic on es recullen actuacions que es marquen com a obligatòries, per tant, de caràcter indispensable per a la concessió de l'ajut. Amb referència a aquesta obligació, es vol destacar una queixa tramitada per aquesta Sindicatura del veïnat d'una finca amb recursos limitats, al qual es proposava denegar la subvenció per a la instal·lació d'un ascensor ja que no s'havia respectat l'informe tècnic. Aquest els obligava a mantenir una barana i motllura molt malmesa i que no era l'original ni tenia un valor estètic especial. El veïnat no acceptava el criteri de l'informe tècnic de mantenir aquesta barana com a element obligatori, i això els obligava a fer la capsa de l'ascensor més petita i es perdia el sentit d'instal·lar un ascensor on no hi cabia un veí amb cadira de rodes. Aquesta opinió era compartida per aquesta Sindicatura perquè, tot i reconèixer el compromís de l'Ajuntament de Barcelona per fer compatible aquestes intervencions amb la preservació del patrimoni i de les diferents tipologies i llenguatges arquitectònics dels edificis, la imposició d'un criteri estètic discutible prevaldria sobre la realització d'un dret fonamental emparat en la Constitució. L'accessibilitat és un dret irrenunciable quan tècnicament i econòmicament és viable. La conservació d'elements patrimonials que no siguin de rellevància o de protecció especial, tot i poder ser desitjable, no pot comportar l'obstaculització de la realització d'un dret constitucional, com ara l'especial empara que correspon a les administracions públiques vers les persones amb discapacitat.

El Pla del Dret a l'Habitatge 2016-2025, aprovat en data 27 de gener de 2017, vol potenciar la rehabilitació com una garantia del dret a l'habitatge

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'habitatge derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge, amb la Generalitat, l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge que permetin assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15 % d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.
- Reforçar les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.
- Continuar amb la política d'inversions eficients per a l'adquisició d'edificis d'habitatges per incloure'ls a la dotació d'habitatge públic.
- Promoure la reforma necessària de la legislació d'arrendaments urbans per tal de controlar i limitar el preu del lloguer i la durada dels contractes de tots els tipus d'habitatges.
- Protocolitzar i fer la màxima difusió del funcionament de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.
- Optimitzar en temps i ocupació la gestió del parc públic d'habitatges per tal de garantir-ne la plena i adequada ocupació.

Capítol 2

URBANISME



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 105 queixes que comprenen una àmplia temàtica de planejament, usos de sòl i rehabilitació de barris.

2.1. L'enquadrament del dret

La Constitució espanyola recull que les comunitats autònomes podran assumir competències en matèria d'ordenació del territori, urbanisme i habitatge. Així mateix, l'Estatut de Catalunya ha previst que correspon a la Generalitat de Catalunya l'establiment de les directrius d'ordenació i de gestió del territori, del paisatge i de les actuacions que hi incideixin i també la regulació del règim urbanístic del sòl i la regulació del règim jurídic de la propietat del sòl respectant les condicions bàsiques que l'Estat estableixi per tal de garantir la igualtat de l'exercici del dret a la propietat.

Catalunya, en l'exercici d'aquestes competències, ha aprovat, entre d'altres, la Llei 23/1983, de 21 de novembre, de política territorial, per establir les directrius d'ordenació del territori català, i també el Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme (TRLUC).

Durant l'any 2017 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut un total de 105 queixes relacionades amb urbanisme

Així, l'exercici d'aquestes competències correspon principalment a l'Administració autonòmica junt amb les administracions locals que, mitjançant l'aprovació d'instruments de planificació territorial i urbanística, actuen sobre un determinat territori. Els ens locals exerceixen aquestes competències a través de la seva participació en l'elaboració i aprovació dels plans d'ordenació urbanística municipal i del planejament derivat.

En aquest sentit, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC), en l'article XIX, diu que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius, i que les autoritats municipals han de dur a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient. És a dir, un model urbà sostenible basat en la garantia dels drets fonamentals i la millora de la qualitat de vida dels veïns i veïnes.

2.2. Planificació urbanística

Com hem dit nombroses vegades, cada cop existeix una demanda social més gran per tal que l'Administració pública sigui proactiva en l'ofertament d'informació urbanística de manera que el ciutadà o ciutadana, si ho desitja, hi pugui accedir d'una manera fàcil, ràpida i intel·ligible. Per aquest motiu, reiteradament s'ha recomanat impulsar mecanismes d'informació, transparència i de participació per reforçar la legitimitat i el control democràtics de les innovacions urbanístiques i permetre a la ciutadania actuar activament en la creació de la seva ciutat, més enllà del que obligava la normativa urbanística.

Cada vegada hi ha una demanda social més gran que persegueix que l'Administració pública sigui proactiva en l'ofertament d'informació urbanística als ciutadans i ciutadanes

En les noves Normes reguladores de la participació ciutadana de Barcelona, aprovades el 6 d'octubre de 2017, s'ha recollit una part d'aquestes recomanacions. En aquest reglament, que promou i desenvolupa la democràcia participativa a la ciutat de Barcelona, s'estableix la voluntat d'impulsar de manera preceptiva processos participatius realitzats amb motiu de l'aprovació, entre d'altres, de: plans sectorials o territorials que tinguin una afectació especial, perquè afecten almenys un districte o perquè signifiquen més de 100 milions d'euros d'inversió; instruments de planejament general, llevat que el seu àmbit territorial faci referència a una única parcel·la o a un àmbit inferior a 10.000 m², i els plans d'usos d'àmbit de districte o de ciutat o dels plans especials l'objecte dels quals sigui l'ordenació d'infraestructures que no derivin d'una previsió del planejament general.

El Pla Especial d'Establiments de Concurrència Pública, Hotelera i Altres Activitats a Ciutat Vella aprovat el 24 de juliol de 2013 s'ha vist afectat per diverses sentències, alguna de les quals fan referència a la participació en la tramitació del Pla.

Junt amb aquest reforç de la participació ciutadana en l'elaboració del planejament urbanístic, aquesta Sindicatura també entén que s'ha de potenciar i utilitzar el dret a una informació pública individualitzada al veïnat quan el planejament urbanístic els afecta especialment, com pot ser un canvi en la trama urbana del barri o el desenvolupament d'un equipament.

Aquesta participació, però, en cap cas ha de suposar la pèrdua de la satisfacció de l'interès públic que es vol aconseguir amb la intervenció. Per aquest motiu, l'any passat aquesta Sindicatura feia

referència a la paralització per l'oposició veïnal del projecte d'habitatges socials al Rec Comtal al solar que havia estat rebut per l'Ajuntament com a compensació a la construcció d'un hotel i que havia estat un dels motius que justificaven l'aprovació l'any 2007 del Pla Especial de Reforma Interior.

El Districte de Ciutat Vella ha informat que també és vol tenir en compte l'opinió del veïnat en els temes que l'afecten i, amb la voluntat de trobar l'equilibri entre els dos objectius, s'ha acordat que l'Ajuntament sotmetrà a una consulta ciutadana durant l'any 2018 els usos futurs de la parcel·la propera a l'hotel en construcció, perquè el veïnat decideixi si vol habitatge i/o equipament i els usos futurs d'aquest, però en qualsevol cas està garantit que els habitatges previstos es faran en aquesta parcel·la o en una altra propera del barri.

Aquesta Sindicatura ha defensat que el planejament i les seves modificacions han de respondre a necessitats reals de futur, però sobretot del present. Cal destacar, en aquest sentit, la reivindicació del veïnat del Turó de la Font de la Guatlla, que ha manifestat la problemàtica que ha suposat que des de fa més de quaranta anys estiguin afectats per un Pla Especial de Reforma Interior (PERI), del qual no s'han executat totes les fases. La conseqüència més visible del retard en l'execució del planejament ha estat la degradació de l'espai públic i la conservació inadequada del parc d'habitatges, motivada per una certa deixadesa municipal en el manteniment i la millora del barri, i també per una manca d'una correcta conservació per part de les persones propietàries, que no han invertit en les seves finques ja que es troben pendents d'una expropiació des de fa gairebé quaranta anys i que s'ha retardat injustificadament. El veïnat vol mantenir la identitat i vida del barri i creuen que els objectius a assolir quan es va elaborar el Pla ja no responen en aquest àmbit en concret que falta per executar de la Font de la Guatlla a l'interès general i que aquest passa actualment per desafectar els habitatges, respectar el barri i integrar-lo de manera adequada en l'entorn; mentre s'estudia aquesta possible modificació urbanística, s'ha treballat amb el Districte les actuacions més urgents de conservació i millora de l'espai públic i de senyalització i mobilitat al barri ja que moltes de les deficiències i mancances que el veïnat havia denunciat eren de responsabilitat municipal.

2.3. Llicències d'obres i inspecció

Les queixes referents a la protecció de la legalitat urbanística han estat el gruix dels casos atesos per aquesta Sindicatura en matèria d'urbanisme. Novament les queixes se centren en la tramitació dels expedients de disciplina urbanística. En els darrers anys, aquesta Sindicatura ha recalcat la necessitat d'activar les inspeccions, les actuacions d'ofici, els controls i el seguiment d'obres, i es reivindicava el reforç de les plantilles dels districtes perquè els expedients es tramitessin d'acord amb el principi de legalitat i de bona Administració per evitar així que pogués entrar en joc la caducitat dels procediments, de la prescripció de les accions per a la restauració i de les possibles infraccions. Durant l'any 2017 la plantilla dels districtes ha estat reforçada, cosa que ha permès alleugerir la feina pendent i agilitzar la inspecció i tramitació dels expedients.

Malgrat això, s'ha de constatar la dificultat existent per part de l'Administració perquè la legalitat urbanística sigui restaurada si no existeix una col·laboració activa per part de la ciutadania, i moltes vegades el procediment en les seves diferents fases es dilata excessivament en el temps sense que finalitzi positivament, cosa que consolida el perjudici a l'interès general i als interessos particulars afectats. Arran de la constatació d'aquest perjudici en determinats ex-

pedients, aquesta Sindicatura ha recomanat la necessitat de valorar si aquest mal funcionament de l'Administració pot causar un dany en els interessos i drets de la ciutadania, i per tant es recomana als serveis municipals valorar si es donen els elements objectius de la responsabilitat patrimonial i incoar d'ofici, si escau, el corresponent expedient.

En resposta a aquesta recomanació, l'Ajuntament entén que en els casos que existeix aquest possible perjudici cal realitzar les actuacions prèvies que avalin si es donen elements objectius per incoar d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial. En altres casos, quan es detecta aquesta situació, encara que existissin tots els elements que configuren la responsabilitat patrimonial de l'Administració, l'acció per exigir la responsabilitat a l'Administració també ha prescrit donat el temps que ha passat des de la prescripció de la infracció urbanística com des de la prescripció de l'ordre de restauració de la legalitat urbanística.

La ciutadania sovint exposa la seva disconformitat amb la concessió de determinades llicències d'obres pel fet de no estar d'acord amb l'activitat que es vol implantar per les molèsties que aquesta pot causar en la vida diària del veïnat. Aquest ha estat el cas, per exemple, de la implantació d'una gasolinera al barri de Sarrià o de la construcció d'un macroalberg al barri de la Vila Olímpica. Són evidents els problemes que pot generar una determinada activitat en una ubicació que no sigui l'adequada per a l'entorn i la vida veïnal, però hem de considerar que la concessió de llicència d'activitat i de la llicència d'obres majors és una actuació reglada de l'Administració i que l'Ajuntament atorga les llicències després de seguir els tràmits preceptius. És a través de la planificació urbanística on s'ha de regular la ubicació de determinades activitats, aquest ha estat el cas, per exemple, de l'aprovació aquest any del Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics (PEUAT), que regula la implantació d'establiments d'allotjament turístic, així com d'albergs de joventut, residències col·lectives d'allotjament temporal i d'habitatges d'ús turístic.

La ciutadania ha mostrat la seva disconformitat respecte de la concessió de determinades llicències d'obres, ja que creu que la nova activitat pot causar molèsties en la vida diària del veïnat

2.4. Patrimoni

Durant l'any 2017 una part de les queixes rebudes amb referència al patrimoni arquitectònic, històric i artístic de Barcelona han estat vinculades a la concessió de llicències d'obres on es qüestionava que les obres fossin compatibles amb la conservació adequada d'aquests béns. El Pla Especial del Patrimoni Arquitectònic, Històric, Artístic de la Ciutat de Barcelona, en els diferents districtes, recull, a través de les fitxes de protecció, les actuacions permeses en el patrimoni protegit. Aquesta Sindicatura ha advertit l'Ajuntament de la necessitat de revisar, perfeccionar i completar, quan sigui necessari, el contingut de les fitxes de protecció del Catàleg del patrimoni arquitectònic de Barcelona per tal de conèixer adequadament el règim i l'abast de la protecció de què disposen aquests béns, elements o conjunts per evitar les interpretacions posteriors contradictòries i/o extensives de les fitxes del Departament de Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic.

Alguns dels problemes d'interpretació es donen especialment amb referència als espais verds i vegetació i, en aquest sentit, la Gerència d'Ecologia Urbana ha informat que s'ha iniciat una

La Sindicatura ha advertit l'Ajuntament de la necessitat de revisar, perfeccionar i completar, quan sigui necessari, el contingut de les fitxes de protecció del Catàleg del patrimoni arquitectònic de Barcelona

col·laboració amb la Direcció d'Espais Verds i Biodiversitat dins del Marc Estratègic dels Jardins Històrics de Barcelona, per tal de definir criteris d'actuació i establir diferències existents entre el que s'ha de considerar senzillament un espai verd i un jardí històric, que implicaria un disseny original preconcebut.

Junt amb aquesta actuació, aquesta Sindicatura creu que és necessari que després de les intervencions en aquest patrimoni es realitzessin actua-

cions inspectores que garantissin que s'ha actuat d'acord amb allò autoritzat, com és el cas de l'espai verd de la Casa Provincial de la Maternitat. La Coordinadora de Veïns de Mejía Lequerica va presentar una queixa per la tala d'arbres i podes agressives que la Diputació de Barcelona havia realitzat al recinte; segons manifestava la Coordinadora, no es respectava el nivell de protecció que la fitxa de Patrimoni Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del Districte de les Corts preveu per a la Casa Provincial de la Maternitat.

El Districte de les Corts va informar que les actuacions de tala d'arbrat i reposició dins del recinte de la Maternitat estan permeses sota uns condicionants que es recullen en el Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del Districte de les Corts. Tal com queda recollit en l'informe de data 21 de desembre de 2016 del Departament de Patrimoni Històric i Artístic de l'Ajuntament de Barcelona, s'especifica que, d'acord amb el Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del Districte de les Corts, es preveuen les actuacions permeses en el cas de les zones lliures on: "Els projectes d'urbanització que es redactin per al condicionament dels espais lliures d'edificació hauran de respectar l'arbrat existent dins el recinte de la Maternitat. La tala de qualsevol arbre haurà d'estar degudament justificada mitjançant l'informe de l'Institut de Parcs i Jardins i en qualsevol cas es reposarà." Però pel que fa a aquesta reposició obligatòria, s'han evidenciat discrepàncies entre la informació i documentació facilitada per la entitat promotora de la queixa i la propietària de l'espai, la Diputació de Barcelona, per aquest motiu calia la comprovació dels serveis d'inspecció municipals.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'urbanisme derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Fer una àmplia difusió entre la ciutadania de la revisió dels plans d'usos dels districtes i altres plans urbanístics per tal de conèixer l'opinió del veïnat en relació amb la ubicació de determinades activitats i equipaments en l'entramat urbà.
- Tramitar els expedients de protecció de la legalitat urbanística eficaçment i eficientment per tal d'evitar que es consolidin les vulneracions de l'ordenament jurídic.
- Controlar que les obres que es realitzin en el patrimoni arquitectònic, històric i artístic de la ciutat s'adeqüen a les llicències atorgades i al nivell de protecció que els correspon.

Capítol 3

MEDI AMBIENT



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 139 queixes que han versat sobre assumptes tals com les immissions sonores en la intimitat dels habitatges, la contaminació atmosfèrica, la netedat o el respecte a la fauna i la flora urbana.

3.1. L'enquadrament del dret

La Constitució espanyola estableix que tothom té dret a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i que els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient, i que la Llei ha de fixar sancions penals o, si escau, administratives per tothom que violi aquestes disposicions. També estableix la Constitució el dret a la protecció de la salut, i estableix que correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que totes les persones tenen dret a la protecció davant de les diferents formes de contaminació, d'acord amb els estàndards i els nivells que determinen les lleis, i que tothom té dret a accedir a la informació mediambiental de què disposen els poders públics.

D'altra banda, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que l'Ajuntament ha de garantir a la ciutadania el dret a un medi ambient sa que cerqui la com-

patibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental, alhora que les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació, d'estalvi d'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus i ampliar i protegir els espais verds a la ciutat.

I la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona estableix que l'Ajuntament ha de controlar tot tipus d'emissions perjudicials per al medi i per a la salut o el benestar de les persones, ha de facilitar solucions als conflictes per emissions entre particulars mitjançant l'assessorament i la mediació, i ha de potenciar la cultura mediambiental.

3.2. Contaminació acústica

La Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, atorga als municipis la inspecció i el control de la contaminació acústica provocada per les activitats, els comportaments ciutadans, la maquinària i els vehicles de motor.

L'Ordenança del medi ambient de Barcelona, de 2 de maig de 2011, regula els drets i deures de les persones a la ciutat de Barcelona en relació amb el control de la contaminació acústica.

La contaminació acústica continua sent un dels principals motius de queixa a la Sindicatura, en total, aquest any 2017, s'ha rebut una vuitantena de queixes referents a aquest tema.

De la tipologia de queixes rebudes cal destacar, quant al nombre, totes les que fan referència al soroll generat per les activitats, principalment de pública concurrència, ja sigui pel funcionament mateix de l'activitat i en locals deficientment insonoritzats, per la maquinària de climatització i/o ventilació de què disposen, per les operacions de càrrega i descàrrega que es realitzen a la via pública en horari nocturn, i també les causades per l'acumulació de clientela a l'espai públic a la sortida dels locals. Dins d'aquest tipus de queixes hi ha també les causades per totes aquelles activitats extraordinàries i de festa major que s'autoritzen i es realitzen a la ciutat.

Les queixes que han tingut un increment considerable durant aquest any han estat les referents a les molèsties de soroll generades per la recollida tant d'escombraries com de mobles vells que es realitzen durant l'horari nocturn als diferents carrers de la ciutat; en alguns d'ells es dona el cas que, a part de ser carrers estrets, on el soroll es percep d'una manera més intensa, primer passa el camió de recollida ordinària i després a una altra hora passa el de recollida selectiva i/o de mobles vells i viceversa, amb la qual cosa la molèstia d'interrupció del son es produeix en més d'una ocasió durant la nit i els veïns i veïnes se senten greument perjudicats.

Un altre tipus de queixes referents a molèsties per soroll que han patit aquest any 2017 els veïns i veïnes de Barcelona han estat les referents al soroll generat per la clientela d'habitatges on es realitza una activitat turística i que estan inclosos dins dels sorolls propis del veïnat, així com els que poden causar els lladrucs dels gossos de les persones que els tenen i que els deixen massa temps sols en un pis.

Finalment, cal destacar les queixes rebudes en relació amb la manca d'actuació del consistori davant les molèsties per soroll que ocasionen moltes motocicletes a la ciutat.

La majoria de queixes referents a la contaminació acústica han estat estimades per manca de diligència en la tramitació dels corresponents expedients de disciplina, tot i que cal remarcar que, des d'aquesta Sindicatura, s'ha observat una certa millora respecte dels procediments supervisats l'any anterior, principalment pel que fa als temps d'inici de la tramitació dels esmentats expe-

dients. Possiblement això és degut a l'increment de recursos humans amb què s'ha dotat tant els districtes com la Direcció de Serveis d'Inspecció, segons se'ns ha informat. Com a exemples de queixes que hem tractat aquest any, hi ha les molèsties generades pels usos lúdics i esportius que es donen a l'espai públic, els parcs, els jardins i als interiors d'illes, les provocades per les activitats esportives en horari nocturn, les operacions de càrrega i descàrrega dels locals comercials i la recollida d'escombraries efectuada pels serveis de neteja municipals; en la majoria de les queixes que hem rebut no s'havien practicat mesures de comprovació del soroll que suportaven els veïns i veïnes.

S'ha rebut, l'any 2017, un total de 139 queixes en l'àmbit del medi ambient; les immissions sonores en la intimitat dels habitatges, la contaminació atmosfèrica, la netedat o el respecte a la fauna i la flora urbana són algunes de les més comunes

Les recomanacions derivades de les decisions dictades han estat les següents:

- Realitzar sempre que sigui possible les mesures sonomètriques corresponents per conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns i veïnes afectats per una problemàtica acústica i més encara en situacions de comprovada insistència d'una molèstia.
- Prioritzar les inspeccions referents a molèsties provocades pels aires condicionats als mesos d'estiu en què la molèstia és més evident; s'ha comprovat que la tramitació de molts d'aquests expedients es retarda donada la impossibilitat de mesurar durant la resta de mesos de l'any, ja que els aparells causants de la molèstia no estan en funcionament.
- Afavorir una bona convivència entre els veïns i veïnes fent ús de tots els mitjans de mediació disponibles (equip d'escals, policia comunitària, etc.).
- Col·laborar entre departaments i/o organismes que puguin facilitar la solució d'un problema concret com, per exemple, casos de trastorns mentals que puguin afectar la convivència veïnal per la generació de molèsties per soroll i que difícilment es podran solucionar únicament amb la intervenció dels serveis tècnics.
- Seguiment dels expedients de disciplina mediambiental i adopció de mesures cautelars en aquells procediments sancionadors en què sigui necessari per solucionar el problema greu i/o reiterat d'incompliment de la normativa.
- Valorar la possibilitat de fer controls de sonometria a la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar les persones que condueixen vehicles sorollosos, com poden ser els i les motoristes.

Com a recomanació general en matèria de contaminació acústica, insistim, tal com ho vam fer l'any passat, en la rapidesa en l'atenció i la tramitació de les queixes i la importància de les visites prèvies a l'habitatge de les persones afectades per tal de comprovar les molèsties, i hi afegim la necessitat d'informar les persones denunciants de les actuacions realitzades arran de les seves queixes i la facilitació de les explicacions necessàries per tal que els veïns i veïnes se sentin satisfets i respectats vers els seus drets, i finalment el seguiment específic de tots els expedients que puguin suposar un greuge per a la salut de les persones fins a aconseguir la solució del problema i poder garantir el descans i la tranquil·litat de tots els veïns i veïnes.

En resum, cal una actuació ferma i decidida contra la contaminació acústica, amb criteris de proporcionalitat i igualtat de tractament per a tothom.

3.3. Contaminació atmosfèrica, lumínica i altres immissions ambientals

La Llei de protecció de l'ambient atmosfèric del 1983 estableix unes pautes que cal seguir per millorar la qualitat ambiental. Fruit d'ella, el Decret 226/2006 va declarar diferents municipis de l'entorn metropolità zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric.

Així, l'entorn metropolità està declarat zona de protecció especial de l'ambient atmosfèric pel Decret 226/2006, de 23 de maig, tant per al contaminant diòxid de nitrogen com per a les partícules en suspensió de diàmetre inferior a 10 micres. Això és el resultat de superar, de manera reiterada, la concentració d'aquests contaminants en nivells superiors als admesos per la legislació vigent.

La Llei estatal 34/2007, de 15 de novembre, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, atorga a les comunitats autònomes i, si és procedent, les entitats locals la competència en l'adopció de les mesures d'inspecció necessàries per garantir-ne l'acompliment.

Els límits d'immissió establerts per la Unió Europea i traslladats als estats membres estan determinats per a tot Espanya en el Reial decret 102/2011.

La Llei de protecció de l'ambient atmosfèric ja establia que, si per determinades situacions meteorològiques esporàdiques o per causes accidentals, s'ultrapassaven els nivells d'immissió fixats amb caràcter general, la zona afectada serà declarada "zona d'atenció especial" pel conseller o consellera de Governació, i sense haver d'esperar la declaració del conseller o consellera, les alcaldies dels municipis afectats per la situació de contaminació atmosfèrica descrita podran declarar provisionalment la zona "zona d'urgència". En aquestes circumstàncies es pot planificar la circulació o prohibir-la si cal.

L'Ordenança del medi ambient de Barcelona, de 2 de maig de 2011, regula els drets i deures de les persones a la ciutat de Barcelona en relació amb la protecció de l'atmosfera i el control de la contaminació per agents físics.

La contaminació atmosfèrica és una problemàtica que va en augment a Barcelona, on ja ha arribat a uns nivells preocupants. Per aquest motiu, la síndica continua treballant en l'actuació d'ofici

El Pla de Millora de la Qualitat de l'Aire de Barcelona 2015-2018 s'assenta sobre aquestes premisses i posa èmfasi en la concentració a l'aire de determinats contaminants d'efecte local, com ara els òxids de nitrogen (NO₂) i les micropartícules en suspensió.

La contaminació atmosfèrica és una problemàtica que va en augment a la majoria de les ciutats desenvolupades, i a Barcelona ja ha arribat a uns nivells preocupants, per aquest motiu aquest any es continua treballant en l'actuació d'ofici per

tal d'avançar en el coneixement i l'estudi dels indicadors de contaminació atmosfèrica a la ciutat i els programes preventius consegüents.

El Pla de Millora de la Qualitat de l'Aire de Barcelona 2015-2018 recollia els plans i projectes que s'estaven executant i els que havien de ser executats pel mateix Ajuntament o altres institucions des de les diferents àrees municipals amb afectacions o incidència sobre la qualitat de l'aire i, per tal de desplegar les actuacions i proposar-ne de noves, es va crear el Grup de Treball contra la Contaminació Atmosfèrica, sorgit de la Taula de Contaminació de l'Aire, com-

posta per diferents representants de les institucions, dels partits polítics, de la societat civil i de la comunitat científica, entre d'altres, per buscar amplis consensos a l'hora d'aplicar mesures contra aquest tipus de contaminació.

Actualment, tot i el programa de mesures correctores establert per donar compliment a uns objectius de qualitat, la contaminació atmosfèrica és la segona preocupació dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona. Per aquest motiu, des d'aquesta Sindicatura es continua fent el seguiment dels resultats de les avaluacions que es duen a terme dels indicadors de contaminació i de les estratègies d'actuació tant a nivell local com nacional, estatal i/o europeu.

Tot i això, les queixes rebudes aquest any a la Sindicatura sobre aquest tipus de contaminació fan referència, en la gran majoria dels casos, a molèsties d'olors i fums generades pel funcionament de xemeneies de locals de pública concurrència i molèsties, en general, per l'augment de la circulació de vehicles en tota la ciutat, que fan que els nivells de contaminació atmosfèrica es mantinguin massa elevats. Recentment s'han rebut una sèrie de queixes referents a les restriccions de circulació que s'aplicaran a la ciutat en episodis d'alta contaminació establertes en el Decret d'Alcaldia per l'activació de la Zona de Baixes Emissions Episòdica i que es tractaran en el capítol de circulació de vehicles. També s'han rebut un parell de queixes sobre contaminació lumínica.

Les conclusions de la supervisió dels expedients objecte de queixa han portat a recomanar al Govern municipal que es procedeixi a comprovar *in situ* totes les denúncies que es generin per tal de poder endegar o descartar la incoació d'un expedient de disciplina mediambiental i a valorar la realització de mesures (de partícules en suspensió, d'increment de temperatura, etc.) per conèixer la dimensió del problema, especialment en situacions comprovades de persistència d'una molèstia.

I la recomanació general en matèria de contaminació atmosfèrica és seguir lluitant per tal de poder minorar la contaminació de l'aire derivada principalment de la circulació dels vehicles de motor de combustió incentivant la mobilitat sostenible i impulsar mesures que permetin una reducció de les emissions de manera sostinguda en el temps per poder reduir els valors mitjans anuals i no només abordar les situacions d'emergència que es donin els dies de superació dels valors límits. Ja fa uns quants anys que aquesta Sindicatura insisteix en la necessitat d'adoptar decisions en aquesta direcció, i som conscients que així s'està fent, però els resultats encara no són els desitjats; de nou, tornem a insistir en l'adopció de mesures encoratjadores i de conscienciació ciutadana vers aquesta matèria que tant afecta i perjudica la salut de les persones.

Consideració a banda mereix la progressiva conscienciació sobre la contaminació lumínica; tot i què només s'han tramitat dos casos durant l'any 2017, s'ha de valorar positivament el control dut a terme per l'Ajuntament del compliment de la Llei 6/2001, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn, les finalitats de la qual són mantenir al màxim possible les condicions naturals de les hores nocturnes, en benefici dels ecosistemes i de la visió del cel, per tal d'evitar la intrusió lumínica en l'entorn domèstic, i també promoure l'eficiència energètica dels enllumenats exteriors i interiors mitjançant l'estalvi d'energia, sense minvar la seguretat.

Tot i el programa de mesures correctores establert per donar compliment a uns objectius de qualitat, la contaminació atmosfèrica és la segona preocupació dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona

3.4. Neteja, reg i recollida d'escombraries

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, assumida per l'Ajuntament de Barcelona, i que encomana a l'*ombudsman* de la ciutat funcions preventives, estableix que les autoritats municipals han d'adoptar, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació i de gestió, reciclatge, reutilització i recuperació dels residus.

D'altra banda, l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que l'Ajuntament durà a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries per garantir el civisme i millorar la qualitat de vida a l'espai públic.

Aquest any, tal com ja s'ha comentat en l'apartat de contaminació acústica, s'han incrementat considerablement les queixes referents a les molèsties que genera la recollida d'escombraries, tant pel soroll i les pudors com per la brutícia que en moltes ocasions s'acumula als voltants dels contenidors, bé sigui per la gent que busca i remena entre les deixalles com pel mal hàbit de les persones usuàries de deixar les restes a fora dels contenidors.

Des d'aquesta Sindicatura hem de reiterar, tal com ja vam fer l'any passat, la conveniència d'estudiar canvis periòdics en la ubicació dels contenidors d'escombraries per tal que no siguin sempre els mateixos veïns i veïnes els que hagin de patir les molèsties per olors, soroll i brutícia que normalment generen, a part d'anar fent un seguiment continuat per tal de preveure altres possibles ubicacions més satisfactòries.

Com a noves queixes respecte les de l'any passat, n'hem rebut algunes que fan referència únicament i exclusivament al servei de recollida de mobles i trastos vells per la força i la manera amb què aquests objectes es llencen en lloc de dipositar-los a dins del camió, i pel volum de veu amb què parlen entre si el mateix personal del servei de recollida.

A més, durant tot l'any s'han continuat rebent queixes sobre la manca de neteja dels carrers de Barcelona en general, i sobretot pels excrements dels gossos que s'acumulen a les voreres.

Aquest any han incrementat considerablement les queixes referents a les molèsties que genera la recollida d'escombraries, tant pel soroll i les pudors com per la brutícia

La síndica recomana a l'Ajuntament que estudiï la possibilitat d'avançar l'horari de recollida de la brossa, de manera que no s'estengui més enllà de l'inici de l'horari nocturn

Per tot això, s'han emès diverses recomanacions tals com avançar l'horari de recollida de residus voluminosos per reduir les molèsties de soroll en horari nocturn, regular els deures del personal del servei de recollida d'escombraries i intensificar l'acció per a l'erradicació del problema dels excrements dels gossos a l'espai públic.

Aquesta Sindicatura és conscient de l'esforç que està fent el consistori per aconseguir un model de ciutadania responsable i compromesa mitjançant les campanyes de civisme i sensibilització que ha endegat aquest darrer any vers les persones que tenen gossos, que els deixen fer les seves necessitats lliurement i que després no les recullen i/o netegen, però considerem que cal continuar conscienciant la ciutadania sobre la necessitat de respectar i no embrutar l'entorn que compartim.

3.5. Parcs i jardins, platges, arbrat i aigües

La Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades a usos col·lectius.

L'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals estableix que els gossos han d'anar sempre lligats als parcs i jardins públics que no estiguin habilitats per al seu lleure.

Les queixes rebudes referents a aquesta matèria fan referència a l'estat de manteniment i de neteja que presenten alguns parcs i jardins de la ciutat, i també algunes zones destinades als jocs infantils.

Després d'analitzar les causes d'aquesta manca d'higiene i manteniment en general que tanta mala imatge dona a la ciutat, tornem a la mateixa problemàtica descrita en l'apartat anterior de deixar camp lliurement els gossos per les àrees públiques.

Per tant, la recomanació general en aquest apartat és vetllar pel compliment de la normativa municipal als espais públics per tal d'assegurar-ne la pacificació i l'ús col·lectiu. I per afavorir aquest ús col·lectiu dels parcs i jardins de Barcelona, la síndica de greuges, arran d'una queixa rebuda, ha proposat a l'Ajuntament que estudiï la possibilitat d'avançar l'horari d'obertura dels parcs i jardins perquè tots els col·lectius ciutadans puguin gaudir-ne, ja que actualment l'horari establert d'obertura és a les 10 hores del matí i considerem que es podrien aprofitar les primeres hores de llum per al passeig i el gaudi d'aquests espais verds per una part de la ciutadania.

3.6. Animals de companyia i lliures abandonats

La Llei 22/2003, de protecció dels animals, estableix les normes generals per a la protecció i el benestar dels animals que es troben d'una manera permanent o temporal a Catalunya.

L'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals estableix les condicions que han de complir els animals de companyia i determina que els gossos han d'anar lligats a l'espai públic, mentre no s'hagi dotat la ciutat d'equipaments adequats per al lleure dels gossos i s'hagin establert per decret d'alcaldia unes vies i zones on també puguin anar sense lligar en horaris determinats i assolir així un ús compartit plural.

Mentre no s'aprovi el decret d'Alcaldia que reguli aquests espais establerts a l'Ordenança, segueixen vigents les exempcions al requeriment de dur el gos lligat a l'espai públic (sempre que obediï les ordres verbals de la persona conductora, que estigui sota el seu camp visual i que no sigui un gos considerat potencialment perillós), llevat dels parcs i jardins, on han d'anar sempre lligats, com ja s'ha especificat en l'apartat anterior.

L'any passat ja es va advertir, com a recomanació general en aquesta matèria, que calia el desenvolupament urgent i immediat de l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals. Per tant, ens reiterem en l'advertiment, ja que s'ha sobrepassat amb escreix el termini establert per a l'aplicació de l'Ordenança.

Enguany s'han continuat rebent moltes queixes referents als animals de companyia pels diferents tipus de molèsties que poden generar; tot i que Barcelona es declara ciutat amiga dels animals, sensible a tot allò que tingui a veure amb la seva protecció i fer compatibles els drets

Cal definir la llista d'espais reservats per als animals i aplicar mesures que permetin corregir el comportament prohibit de les persones que van amb gossos per l'Ordenança

de tothom, inclosos els gossos, a gaudir de la ciutat, encara no s'han establert d'una manera clara els diferents usos dels espais comuns de la ciutat per tal de fer més fàcil el compliment de la normativa per a totes les persones propietàries de gossos.

Per tal de garantir una tinença responsable dels animals per part de les persones propie-

tàries i una conducta correcta dels seus conductors, destaquen les recomanacions específiques següents: definir la llista d'espais reservats per als animals i la d'aplicar mesures més eficients per corregir el comportament prohibit de qui condueix gossos per l'Ordenança, com pot ser denunciar totes les pràctiques prohibides que es constatin.

Finalment, cal fer esment de les recomanacions emeses amb referència a la queixa que es va rebre l'any 2016 sobre el funcionament del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB) i d'alguna altra rebuda aquest any 2017. Les recomanacions han estat per donar compliment al Programa de Voluntariat del Centre sorgit en aplicació de la Llei 25/2015, de voluntariat i associacionisme de Catalunya, i dotar de tots els recursos necessaris el CAACB per tal que pugui donar compliment amb eficàcia a les competències que té encomanades.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de medi ambient derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

Contaminació acústica

- Realitzar, sempre que sigui possible, les mesures sonomètriques corresponents per conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns i veïnes afectats per una problemàtica acústica (usos lúdics i esportius que es donen a l'espai públic, operacions de càrrega i descàrrega dels locals comercials, la recollida d'escombraries, etc.).
- Prioritzar, als mesos d'estiu, les inspeccions referents a molèsties provocades per condicionadors d'aire.
- Fer controls de sonometria a la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar les persones que condueixen vehicles sorollosos, com poden ser les motocicletes.

Contaminació atmosfèrica

- Comprovar in situ totes les denúncies que es generin per tal de poder endegar o descartar la incoació d'un expedient de disciplina mediambiental.
- Seguir treballant per tal de poder minorar la contaminació de l'aire derivada principalment de la circulació dels vehicles de motor de combustió incentivant la mobilitat sostenible i el transport fàcil i econòmic.

Netedat

- Intentar avançar l'horari de recollida de residus voluminosos per tal de reduir les molèsties de soroll en horari nocturn i/o reduir les hores de duració d'aquest servei.
- Intensificar l'acció de prevenció, dissuasió i denúncia de totes les actuacions incíviques a la via pública per a l'erradicació dels problemes d'acumulació de residus entorn dels contenidors i dels excrements dels gossos a les voreres, als parcs i jardins.

Parcs

- Vetllar pel compliment de la normativa municipal als espais públics per tal d'assegurar-ne la pacificació i el seu ús col·lectiu.
- Estudiar la possibilitat d'avançar l'horari d'obertura dels parcs i jardins perquè tots els col·lectius ciutadans puguin gaudir-ne.

Animals

- Definir la llista d'espais reservats per als animals de companyia i les zones d'usos compartits en franges horàries que s'anuncia en l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals.
- Aplicar mesures més eficients per corregir aquells comportaments prohibits de les persones conductores de gossos per l'Ordenança i denunciar totes les pràctiques prohibides que es constatin.
- Amb referència al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB), donar compliment al Programa de Voluntariat del Centre i dotar el centre de tots els recursos necessaris per tal de poder donar compliment amb eficàcia a les competències que té encomanades.

Capítol 4

TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 265 queixes.

Les demandes d'intervenció que s'han presentat aquest any a la Sindicatura en matèria de transport públic i circulació de vehicles, tot i que com en anys anteriors obeeixen a greuges individuals, majoritàriament relacionades amb les penalitzacions o sancions vinculades amb aquestes matèries, han incrementat la seva incidència sobre problemàtiques de caire més general que s'han posat de manifest.

En aquest sentit, cal assenyalar que algunes temàtiques –per entendre que corresponien a l'àmbit de l'actuació discrecional de l'Administració– s'han tractat només a nivell d'assessorament en sentit ampli, com ara la reducció de les places d'aparcament a la ciutat o la implementació de la xarxa ortogonal d'autobusos, atès que la Sindicatura ha considerat que fins que no s'hagi desplegat totalment la xarxa prevista serà difícil poder avaluar si aquest nou model generarà els dèficits temuts en matèria de transport en alguns barris de la ciutat o dificultarà l'ús del transport públic a alguns col·lectius, com es preveu en diverses queixes presentades.

Ara bé, sí que s'ha tingut en compte i s'ha estudiat la especial afectació per molèsties generades en l'origen i final d'algunes línies que la modificació de la xarxa ha comportat.

Pel que fa al transport públic, una especial incidència va tenir, aquest any, la vaga del personal del metro, que va ser objecte d'atenció i tractament des d'una actuació d'ofici que es descriurà més endavant.

En un altre sentit, l'estacionament de motos a la vorera segueix veient-se com un problema i continua generant demandes d'intervenció, a les quals s'ha mirat de donar resposta des de l'actuació d'ofici efectuada aquest any sobre el servei de la Grua Municipal, a la qual es fa referència en el capítol 6 d'aquest informe des de la perspectiva de l'ús de l'espai públic.

Un nou aspecte estudiat arran de queixes individuals, però amb incidència més enllà del cas concret, ha estat el tractament fiscal dels vehicles poc contaminants en les ordenances fiscals d'aquest any.

Un altre fet nou i amb transcendència futura ha estat l'anunci de mesures de restricció de la circulació d'aplicació des del dia 1 de desembre de 2017 en situacions de contaminació atmosfèrica, cosa que ha generat la queixa de diversos ciutadans i ciutadanes, de col·lectius i d'una plataforma de persones afectades que s'han dirigit els darrers dies de l'any a la Sindicatura amb motiu de la seva aplicació, fet que ha motivat que s'iniciï l'estudi d'aquesta matèria a partir de les premisses municipals: "L'única via realment efectiva és reduir el nombre de vehicles que entren, surten i circulen per la ciutat i, alhora, garantir que aquests cotxes contaminin com menys millor. S'ha de potenciar una mobilitat segura, sostenible, equitativa i eficient que permeti a la ciutat continuar funcionant i alhora reduir la petjada ecològica que deixa." Aquesta problemàtica es tracta al capítol d'ús i manteniment de l'espai públic en relació amb la creació de *superilles*, i és objecte de seguiment a través d'una actuació d'ofici sobre contaminació atmosfèrica (16OF0010).

També en l'ordre fiscal, cal fer referència a l'anunci efectuat a finals d'any sobre l'aprovació de l'increment de les tarifes del transport públic per a l'any 2018, que ha estat objecte d'alguna protesta ciutadana.

S'ha de tenir en compte que la matèria tractada en aquest capítol és un dels àmbits de major interès global, ja que la mobilitat i el transport públic afecten, a més de les persones residents a la ciutat, també aquelles que hi transiten de manera puntual; i, a més a més, cal tenir en compte que qualsevol modificació incideix de manera directa o indirecta sobre els usos del temps, les necessitats organitzatives familiars i els hàbits de la ciutadania.

4.1. Marc del dret de la ciutadania

A nivell global el marc jurídic que regeix les condicions d'accés i els estàndards de qualitat dels serveis públics, amb independència del règim de prestació, segueix determinat per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que disposa en l'article 48 que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i que garanteixen l'accessibilitat a les persones de mobilitat reduïda, així com han d'impulsar de manera prioritària les mesures destinades a l'increment de la seguretat viària i la disminució dels accidents de trànsit, amb una in-

Quant al transport públic, la circulació de vehicles i la vialitat, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 265 queixes al llarg de l'any 2017

cidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes. També defineix la circulació, els serveis de mobilitat i la gestió dels transports públics municipals com a competències pròpies dels ajuntaments.

Ara bé, cal tenir en compte que a la ciutat de Barcelona és d'aplicació la Llei de la Carta Municipal de Barcelona (CMB), que a l'article 90 disposa que la coordinació del servei de transports urbans correspon al Consorci Autoritat del Transport Metropolità (ATM) –participat pel mateix Ajuntament entre altres entitats (com ara, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)– i estableix que l'ordenació del trànsit de les persones i vehicles, així com la vigilància i les sancions de les infraccions en vies urbanes, són competència pròpia de l'Ajuntament.

L'article XX de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada pel Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, reconeix el dret a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, s'han d'afavorir transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans, i s'ha de controlar el tràfic automobilístic i garantir-ne la fluïdesa tot respectant el medi ambient.

En el mateix sentit, es pronuncia l'article 32 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona (CC-DDB), on es reconeix, per part de l'Ajuntament, que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat pública i privada, i a un transport públic de qualitat i accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi, i afegeix que aquest sistema ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminants. També disposa que l'Ajuntament té el deure d'establir una ordenació de la circulació i de l'estacionament dels vehicles de motor compatibles amb l'ús de les vies i les places per als i les vianants i ciclistes.

Més enllà del marc legal generalista, cal tenir en compte les diferents normatives específiques que regulen i estableixen el funcionament i l'ús del transport públic (lleis ferroviària, d'ordenació dels transports terrestres, del transport de viatgers per carretera, i les lleis de mesures fiscals, financeres i administratives que modifiquen les anteriors), així com els reglaments propis dels diferents mitjans de transport i les disposicions de l'ATM en relació amb les condicions d'ús dels títols de transport integrat, entre d'altres.

Pel que fa la circulació, el marc de referència és la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, i en l'àmbit local, l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles a Barcelona, l'Ordenança fiscal 3.12, que defineix les taxes i les condicions de l'estacionament regulat, així com el Pla de Mobilitat Urbana 2013-2018.

En aquest sentit, cal fer referència a les modificacions introduïdes en l'Ordenança Fiscal 3.12 sobre les taxes d'estacionament regulat de vehicles a la via pública, aprovades definitivament el mes d'octubre de 2017 per als vehicles poc contaminants a l'efecte d'equiparar el tractament dels vehicles “zero emissions” d'acord amb les categoritzacions de la Direcció General de Trànsit (DGT).

A nivell municipal, cal tenir en compte el Pla de Millora de Qualitat de l'Aire de Barcelona (2015-2018) i el Pla de Mobilitat Urbana (2013-2018) i, en concret, el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-3425 per a l'adopció de les mesures de restricció del trànsit dels vehicles més contaminants durant l'episodi ambiental de contaminació atmosfèrica, amb la finalitat de minimitzar els seus efectes sobre la salut dels ciutadans i ciutadanes i de restablir els nivells normals de qualitat de l'aire.

4.2. Queixes presentades sobre el transport col·lectiu

Les problemàtiques i demandes d'intervenció per disconformitat reiteren algunes de les queixes exposades els darrers anys, i per tant signifiquen la perpetuació de la insatisfacció per determinats procediments operatius, tot i que s'ha incrementat la disconformitat amb l'atenció rebuda pels serveis d'atenció a la ciutadania.

1) Disconformitat per l'exigència de la percepció mínima o per la deficient informació derivada d'aquest procediment

Les modificacions introduïdes en els articles 52 i 53 de la Llei 7/2014, de mesures fiscals, financeres i administratives, atenent recomanacions emeses des d'aquesta Sindicatura, que van permetre la concessió d'un termini de 48 hores per acreditar el compliment de les condicions d'ús dels títols de transport, sembla que hagin tingut el seu efecte positiu en el tractament dels expedients de percepció mínima, ja que segueix reduint-se el nombre de queixes que es presenten sobre aquesta matèria, i de manera especialment significativa vers aquells casos derivats de la manca d'acreditació de l'ús de títols socials, com ara la targeta rosa, en relació amb les quals aquest any no s'ha rebut cap queixa.

Tot i així, segueix detectant-se confusió en la informació i la gestió dels procediments. Es continua posant de manifest, sobretot a TMB, la manca de suport documental informatiu sobre la tramitació dels expedients de percepció mínima, atès que la butlleta que es lliura en el moment de la intervenció és de difícil lectura i comprensió per a moltes de les persones afectades, la impossibilitat de presentar al·legacions si es vol optar pel pagament reduït, i la manca d'un procediment garantista que té un clar exponent en les respostes generalistes i poc individualitzades dels escrits d'al·legacions que presenten els ciutadans i ciutadanes.

Cal assenyalar que la particularitat del Tram, servei en el qual s'efectua la validació del bitllet a l'interior dels combois, ha motivat la presentació d'algunes queixes vinculades a l'exigència de percepcions mínimes on el dubte se centra en la realització del marcatge en el moment d'accedir al transport o en moments posteriors.

De totes maneres, hem de reiterar que aquesta Sindicatura considera necessari un control de l'ús fraudulent del transport públic i que centra les seves revisions i recomanacions en aquelles situacions que no deriven d'accions intencionades i que poden generar indefensió del viatger o viatgera de bona fe.

2) Queixes relatives a l'atenció rebuda per part del personal de TMB

Aquestes queixes fan referència a conductors i conductores, personal d'estació i punts d'atenció, sobretot quan han generat a la persona interessada un increment de gestions o desplaçaments que es podrien evitar, per exemple per a la realització de bescanvis de títols de transport, o fins i tot han acabat sent objecte de la presència de personal de seguretat i/o de denúncies per part dels treballadors i treballadores. Especialment significatiu

Les problemàtiques i demandes d'intervenció per disconformitat en matèria de transport públic reiteren algunes de les queixes exposades els darrers anys, i per tant signifiquen perpetuació de la insatisfacció

ha resultat el cas supervisat dins de l'expedient de queixa 17Q0279, en què un matrimoni de mitjana edat va dirigir-se a la cap d'una estació del metro de Barcelona per demanar una informació relativa a l'ús del transport públic, i després de sentir-se mal atesos, en voler presentar una reclamació pel tracte rebut, van ser objecte de denúncia per part de la treballadora, que va requerir la presència de cossos policials i d'agents de seguretat del metro, els quals van formular una denúncia per conducta incívica del passatger que va ser dirigida per duplicat a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per incoar expedients sancionadors que es van deixar sense efecte després de la presentació d'al·legacions per part de l'interessat, que no ha estat objecte de cap disculpa ni compensació per les gestions i molèsties i els danys a diferents nivells ocasionats.

Cal dir que no és l'únic cas en què aquesta Sindicatura ha pogut constatar que els criteris amb els quals es tramiten expedients d'exigència de percepció mínima o sancionadors per presumptes conductes incíviques queden sense efecte després de la presentació d'al·legacions per part dels ciutadans i ciutadans davant de l'AMB, tot i haver-se invocat les mateixes relacions o circumstàncies davant de l'empresa operadora, TMB.

3) Queixes en relació amb la implementació de la xarxa ortogonal i conseqüències per molèsties derivades del nou emplaçament de les terminals d'origen i final

Com ja s'ha dit des de la Sindicatura, es considera que l'avaluació de la implementació de la xarxa no podrà fer-se fins al seu total desplegament a l'efecte que es puguin valorar amb objectivitat els possibles greuges que a nivell de dèficit de transport es puguin produir en alguna zona o barri de la ciutat. Ara bé, la tendència a l'ús de més d'una línia d'autobús per a la realització d'itineraris que abans es realitzaven amb un sol autobús i la distància entre parades per la seva afectació a l'accessibilitat de les persones amb diversitat funcional són objecte de tractament en el capítol 7 d'aquest títol.

En relació amb les molèsties produïdes sobretot per l'incompliment de l'aturada de motors en el cas d'espera dels autobusos a les parades d'origen i final de línia, la modificació d'alguns recorreguts, cosa que ha comportat la ubicació de les terminals molt properes a habitatges, ha fet

La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que l'avaluació de la implementació de la xarxa ortogonal d'autobusos no podrà fer-se fins al seu total desplegament

incrementar les molèsties produïdes. En aquest àmbit, a banda d'assenyalar la dificultat en l'obtenció de respostes efectives tant als ciutadans i ciutadanes, així com a la mateixa Sindicatura, s'ha pogut copsar, per mitjà de la supervisió de l'expedient de queixa 16Q0910, que la implicació de la mateixa empresa operadora i la de la Guàrdia Urbana resulten efectives per a la resolució de problemàtiques llargament expressades pels veïns i veïnes.

4) Queixes relatives a les condicions d'ús dels títols de transport, especialment a la T-16

Tot i que s'ha fet efectiu l'augment de l'edat d'ús de la T-12 fins als 16 anys, recomanació que va ser efectuada des d'aquesta Sindicatura en exercicis anteriors, la nova regulació establerta genera una certa situació de greuge comparatiu per raó d'edat en l'ús d'aquest nou títol de transport.

Si bé les recomanacions efectuades en el seu moment des d'aquesta Sindicatura consideraven fins i tot la possibilitat de la gratuïtat de l'ús del transport fins a la majoria d'edat, l'actual ampliació fins als 16 anys ha comportat un canvi en el criteri de terminis de durada del dret d'ús d'aquest títol de transport ja que, si bé abans regia la data de compliment dels anys establerts, ara s'ha optat per una mateixa data, el 31 de desembre, de totes les persones nascudes aquell any, fet que produeix una diferència de la gratuïtat de l'ús del transport públic que pot arribar a ser de quasi un any entre aquells usuaris i usuàries nascuts a començament d'any i els de final d'any.

Tot i el canvi de la T-12 a la T-16, en aquesta nova modalitat d'abonament de transport públic s'ha generat una situació de greuge comparatiu per raó d'edat

En aquest sentit, cal tenir en compte que l'opció que s'ofereix finalitzada la T-16 és la T-Jove, que és de caràcter trimestral, per la qual cosa tant la seva adquisició, per la inversió de cop que suposa, com la seva pèrdua ocasional poden fer que no sigui una bona opció per a totes les famílies que l'han de sufragar, i han de valorar altres opcions.

Els anys anteriors, la resposta a les diferents problemàtiques plantejades en relació amb la renovació de títols de transport com la T-12, T-Jove, etc., com la duplicitat o els costos d'emissió, semblava que havia de tenir una perspectiva de resolució amb la implementació de la T-Mobilitat però, com que aquesta no s'ha fet efectiva, han continuat les mateixes problemàtiques exposades altres anys, sobretot en els casos de pèrdua i de sostracció del títol, de manera que en aquests casos segueix sense resoldre's la possibilitat de gaudir d'un títol provisional com a mínim durant un mes i havent d'abonar novament les despeses d'emissió.

5) Disconformitats per les afectacions derivades de la vaga del metro

Durant el primer semestre de 2016, la ciutadania de Barcelona va viure situacions de trasbalsament derivades de les dificultats en l'ús del transport públic col·lectiu, especialment el metro però també l'autobús, motiu que va originar l'obertura d'una actuació d'ofici des d'aquesta Sindicatura, que es va actualitzar al juliol de 2017 amb motiu de les aturades que de manera indefinida es produïen al servei del metro cada dilluns i que es preveïen continuar en dies d'especial transcendència.

De la cronologia de les reunions facilitades sobtava que haguessin estat necessàries més de setanta reunions per assolir un acord en la negociació d'un conveni, així com la continuïtat de les aturades per part dels treballadors i treballadores, tot i la concreció i l'acceptació d'algunes de les propostes després acceptades, sobretot vinculades a l'increment de plantilla, cosa que hauria de revertir en la millora del servei, fet que hauria de ser d'interès primordial per a la mateixa Administració.

Les recomanacions de la síndica en aquest cas van ser:

- que els conflictes laborals que afectin béns i serveis públics comptin per a la seva resolució amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració de la resta de representants de la ciutadania;
- que per part del Govern municipal instés el Govern de la Generalitat que promogués l'elaboració de la Llei orgànica reguladora de la vaga seguint el mandat constitucional.

4.3. Sistema de transport públic individual amb bicicleta (bicing)

Segueixen presentant-se queixes vinculades al tractament dels expedients per un ús indegut del servei derivat dels problemes de verificació del seu correcte ús, sobretot en relació amb la devolució de la bicicleta i el correcte ancoratge, i també un cas de no reconeixement de responsabilitat en un accident pel mal estat de la bicicleta.

Amb motiu d'uns expedients de queixa supervisats i d'altres en curs de tramitació, es posa de manifest el desconeixement per part dels usuaris i usuàries del fet de trobar-se en situació d'ús irregular del servei Bicing així com que, a nivell econòmic, s'assimila el tractament de les situacions de retorn endarrerit amb les de no retorn de la bicicleta a partir d'un determinat nombre d'hores de demora.

Cal esperar que la nova contracta incorpori millores com les recomanades darrerament per la Sindicatura:

- Que es revisin les actuals tarifes i penalitzacions establertes a l'efecte de diferenciar el tractament d'aquells casos on es produeixi un excés d'ús en el servei però que es produeixi el retorn de la bicicleta dels casos en què aquesta circumstància no es produeix.
- Que els usuaris i usuàries siguin informats al més ràpidament possible de la situació d'ús irregular del servei a l'efecte de la seva correcció.

4.4. Circulació i estacionament de vehicles

1) El procediment sancionador

La major part de les queixes presentades fan referència a les infraccions en matèria d'estacionament i circulació, amb una especial incidència a raons de procediment però també de fons, i en aquest sentit se signifiquen les qüestions relatives a l'acreditació de les infraccions i a problemes derivats del fet que els ciutadans i ciutadanes consideren que és una deficient o inexistent senyalització allò que origina la infracció. Entre diferents expedients, resulta il·lustrativa la queixa supervisa en el marc de l'expedient 16Q1112, en què l'interessat posava de manifest la seva disconformitat amb la imposició d'una sanció en matèria de circulació de vehicles perquè considerava que la denúncia derivava d'un error d'apreciació de l'agent denunciador, que va entendre que s'havia infringit l'article 54.1 del Reglament general de circulació en no mantenir la distància de seguretat amb el vehicle, i la manca de resposta a l'interessat sobre les circumstàncies que sustentaven la denúncia i que acreditaven els fets. La queixa va ser estimada en part atès que, tot i entendre que l'actuació dels serveis municipals s'ajustava a dret, calia haver facilitat la informació sobre els fets que sustentaven la denúncia, ja que no es disposava d'imatges.

També de vegades molts ciutadans i ciutadanes posen en dubte i/o no entenen de manera suficient ni la presumpció de veracitat dels i les agents ni el procediment sancionador que segueix l'Administració, cosa que genera percepció d'indefensió, inseguretat i fins hi tot abús de l'Ajuntament cap a la ciutadania, que amb freqüència resulta infundada. En aquest sentit, la manca de resposta efectiva a les al·legacions o recursos presentats, així com la documentació acreditativa dels fets imputats no ajuden a canviar aquesta percepció.

Segueixen estant presents els problemes recurrents derivats del procediment de notificació. L'obtenció de domicilis vàlids per a la pràctica notificadora en fase executiva continua posant

de manifest que podria optimitzar-se el procediment si aquesta tasca es realitzés en un primer moment, fet que permetria a la ciutadania la presentació d'al·legacions i/o la possibilitat d'acollir-se al pagament d'import reduït, motiu de força queixes. Així mateix, es posa de manifest que una bona revisió de la correcta tramitació dels expedients de manera prèvia a l'inici de la fase executiva donaria més garanties al procediment. En aquest sentit també s'ha d'assenyalar que és motiu de queixa freqüent la tardança a fer efectiva la devolució dels ingressos quan són declarats indeguts, fet que és objecte de tractament en el capítol 12 d'aquest informe, corresponent a hisenda. En relació amb el procediment s'ha demanat que es revisi amb una atenció especial la correcció dels expedients previs a l'inici de la via executiva.

2) Les actuacions del servei municipal de grua

Diverses persones s'han adreçat a la síndica de greuges pel fet de considerar-se perjudicades pel que han considerat actuacions injustificades o desproporcionades de la grua municipal. Davant del dubte sobre si reclamacions o disfuncions responien a accions esporàdiques o puntuals o responien a pràctiques habituals, i tenint en compte la importància d'aquest servei, atesa la seva contribució al manteniment de la correcta mobilitat a la ciutat i l'ús equitatiu de l'espai públic, l'anàlisi d'aquesta problemàtica ha derivat en una actuació d'ofici, les conclusions de la qual són objecte de tractament en el capítol 6, dedicat a l'ús de l'espai públic.

Ara bé, cal dir que són significatius els casos individuals que han estat objecte de supervisió en aquest sentit, molts d'ells vinculats a senyals de restricció d'estacionament per tractar-se presumptament de places amb reserva d'estacionament que ja no eren vigents i en relació amb les quals, tot i les al·legacions presentades per les persones interessades, no s'havia efectuat la suficient tasca de verificació d'aquestes. En altres ocasions, l'actuació del servei de la grua municipal s'ha produït com a conseqüència de considerar un ús indegut de la targeta d'aparcarment especial, fet que serà objecte de tractament en el capítol corresponent.

També s'ha constatat que segueixen presentant-se queixes en les quals la retirada del vehicle ha arribat a comportar la seva destrucció, amb les repercussions patrimonials que ocasiona.

Singular i significatiu ha resultat l'expedient 16Q0717, on es va supervisar una denúncia per estacionar en zona d'estacionament regulat que va derivar en l'actuació del servei municipal de la grua municipal amb la singularitat que dins del vehicle hi havia un gos. Tot i que l'actuació dels serveis municipals es va considerar ajustada a allò establert en la normativa de disciplina, es va considerar no proporcionada ni ajustada a criteris d'equitat en el seu conjunt. La seva supervisió va posar de relleu que, d'acord amb els protocols establerts fins passades 4 hores de l'entrada al dipòsit del vehicle amb un animal a l'interior, no es dona avís des dels serveis de B:SM a la policia municipal per iniciar les accions pertinents en el cas que no comparegui la persona titular del vehicle.

Com a recomanació general, s'ha demanat a B:SM que es revisin i ajustin els protocols d'actuació en el cas que es detectin animals a l'interior dels vehicles objecte de retirada i conducció al dipòsit, sobretot a l'efecte que no s'esperi el transcurs de 4 hores sense

Diverses persones s'han adreçat a la síndica de greuges pel fet de considerar-se perjudicades pel que creuen que són actuacions injustificades o desproporcionades de la grua municipal

presència de la persona titular del cotxe per donar avís a la Guàrdia Urbana, així com l'activació d'actuacions en el cas que es detectin situacions d'incompliment de l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals, cosa que s'ha informat que s'ha procedit a revisar i/o actuar arran de la present recomanació

3) L'estacionament de motos a la vorera

L'estacionament de motos a la vorera també ha estat objecte de diferents queixes presentades per ciutadans i ciutadanes molestos per la manca d'actuació davant de les reiterades infraccions i les molèsties i perjudicis que es produeixen, sobretot per l'ocupació de l'espai dels i les vianants. Part d'aquesta problemàtica, en relació amb l'actuació correctora de la suposada infracció, ha estat tractada dins del marc de l'actuació d'ofici sobre el servei de la grua municipal, a la qual ja s'ha fet referència.

Ara bé, atès que el Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona preveu diferents fases d'execució, les quals arriben fins a l'any 2018, per tant es troba en fase de desenvolupament, aquest fet ha condicionat el posicionament d'aquesta Sindicatura, que ha optat per efectuar un seguiment de la seva implementació i l'obertura d'un expedient informatiu.

4) L'adopció de mesures de restricció del trànsit dels vehicles més contaminants

Tot i que des del dia 1 de desembre del 2017, davant de situacions en què es produeixin episodis d'alta contaminació ambiental per NO₂ i PM10, l'Ajuntament de Barcelona activarà el Protocol d'actuació per alts nivells de contaminació atmosfèrica a la ciutat de Barcelona, aprovat pel Plenari del Consell Municipal el passat mes de novembre, molts dels escrits o de les manifestacions dirigides a aquesta Sindicatura fan referència, més enllà de l'actual aplicació puntual, a la repercussió de la implementació de les mesures amb caràcter permanent a partir de l'any 2020.

El Protocol regula i defineix les mesures municipals a adoptar amb la finalitat de minimitzar els efectes de la contaminació atmosfèrica sobre la salut dels ciutadans i ciutadanes i restablir els nivells normals de qualitat de l'aire. Entre aquestes destaca la restricció de la circulació d'aquells vehicles que no disposin d'una etiqueta, cosa que, a priori, comportarà canvis d'hàbits i la impossibilitat de circular dins de la zona delimitada com a zona de baixes emissions de Barcelona, amb determinades excepcions, com ara els vehicles de persones amb mobilitat reduïda, els de serveis d'emergències o essencials. L'incompliment d'aquestes restriccions comportarà sancions de 100 euros d'import.

La ciutadania ha presentat queixes per les molèsties que ocasiona la manca d'actuació en l'estacionament de motos a la vorera, sobretot per l'ocupació de l'espai dels i les vianants

Aquesta Sindicatura, a partir de l'actuació d'ofici 16OF0010, ha iniciat l'estudi de les mesures i de les alternatives previstes per part de l'Ajuntament per compensar les afectacions i problemàtiques que es produeixen, així com la incidència dels vehicles en el conjunt de la contaminació que afecta la ciutat entre altres aspectes.

4.5. Vialitat i senyalització

1) Ús de la bicicleta

La Sindicatura segueix copsant la preocupació que l'ús de la bicicleta i altres ginyes mecànics de mobilitat personal genera entre els diferents agents implicats (vianants, conductors i conductores de vehicles de motor i els mateixos i mateixes ciclistes).

El desplegament de les infraestructures per fomentar-ne l'ús i l'aplicació de la normativa i el compliment de les normes per afavorir la bona convivència continuen sent aspectes essencials per tenir en valor aquesta opció de desplaçament.

L'any 2014, des de la Sindicatura es va endegar una actuació d'ofici, que es va concloure l'any 2016, i aquest any s'han rebut les respostes a les recomanacions efectuades, que, en bona part, són objecte d'estudi i/o acceptació, com la circulació pels carrils bici en el mateix sentit que el de circulació del carrer, tot i que la relativa a la matriculació o sistema d'identificació de les bicicletes sigui la que més disconformitats ha generat.

Les recomanacions en aquest àmbit han estat en línia amb les emeses dins del marc de l'actuació d'ofici presentada al desembre de 2016 (exp. 14OF0034), les quals, en termes generals, pretenen reduir l'accidentalitat, afavorir el dret a la tranquil·litat dels i les vianants i apostar decididament per l'educació viària per recuperar el respecte de l'espai comú de confluència entre les diferents modalitats de desplaçament per la ciutat, algunes de les quals van ser acceptades.

2) Manteniment i vigència de la senyalització a l'efecte de no generar confusions

La manca de manteniment, inexistència o no vigència d'alguns senyals viaris ha estat objecte de queixa i tractament des de la Sindicatura, en ocasions pel fet que l'error que ha motivat ha pogut tenir conseqüència a nivell de sancions o actuacions administratives.

En aquest sentit, s'ha de destacar que la revisió de la vigència i corresponent actuació sobre la senyalització de la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, no es realitza amb prou efectivitat, fet que comporta l'aparència de reserves d'estacionaments que no són realment efectives. Aquest fet ha comportat fins i tot sancions i o la retirada de vehicles que en feien ús tot i ser coneixedors que no eren vigents. En conseqüència, es va reiterar la necessitat de millora de la senyalització i la informació d'aquestes àrees d'estacionament a l'efecte que no es produeixin confusions que comportin errors involuntaris, i fer efectiva la recomanació acceptada, en relació amb la senyalització, d'utilitzar colors diferents a les zones regulades d'estacionament de característiques diferenciades.

3) Àrees d'estacionament regulat

En el mateix sentit que l'apartat anterior, la informació relativa a la senyalització, la delimitació de les zones i l'ús dels parquímetres ha estat motiu de queixa. En especial, aquest problema s'havia plantejat i detectat en les àrees exclusives per a residents, on tot i una diferència subtil, tot està delimitat en color verd. Tot i haver-se rebut resposta de les recomanacions efectuades en què s'informa que la Regidoria de Mobilitat vol promoure el canvi dels parquímetres i el canvi de color per senyalitzar les diferents àrees, no s'ha constatat que s'hagi fet efectiu.

L'any 2014 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va iniciar una actuació d'ofici respecte de l'ús de la bicicleta a la ciutat comtal

4) Àrees DUM

Conseqüència de les queixes presentades en relació amb la conculcació del principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics –que inspira de l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica, aprovada pel Consell Plenari de l'Ajuntament el 30 de gener de 2009–, conseqüència de la implementació de l'aplicació telemàtica per a zones de càrrega i descàrrega (Àrea DUM), l'any 2016 es va engegar una actuació que s'ha pogut concloure aquest any un cop rebuda i analitzada la documentació.

L'ús de les àrees DUM implica obligatòriament disposar de telèfon mòbil tipus *smartphone* i descarregar-se una aplicació dissenyada per a programaris IOS o Android. En el cas de no dis-

L'ús de les àrees DUM implica obligatòriament disposar d'un telèfon intel·ligent i descarregar-se una aplicació. La síndica recomana a l'Ajuntament de Barcelona que tingui en compte l'esclatxa digital i que en garanteixi l'accés a tots els ciutadans i ciutadanes

posar-ne, la persona usuària ha d'enviar missatges de mòbil, amb cost, de manera que no disposar de telèfon mòbil o no ser hàbil en l'ús de les prestacions telemàtiques impedeix l'estacionament a les esmentades àrees DUM, i tenir mòbil però no disposar dels programaris esmentats penalitza l'estacionament. Aquest fet també obliga les empreses amb personal que utilitza vehicles de transport de mercaderies a dotar-los de telèfons mòbils. En conclusió, la Sindicatura considera que cal garantir-ne l'accés a totes aquelles persones que necessiten utilitzar-la, independentment que disposin o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin.

Així mateix, es recomana que es faci conviure

l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada, i es demana a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) i a la Regidoria de Mobilitat la revisió de les sancions imposades. Cal dir que, en aquest sentit, des de l'IMH i des de Mobilitat van informar que es revisarien les denúncies i sancions que haguessin presentat al·legacions i que no haguessin prescrit, fins a la implementació de nous parquímetres a la ciutat que permetrien iniciar i finalitzar operacions d'Àrea DUM, i que es preveia que entressin en funcionament a finals de l'any passat, motiu pel qual tampoc no es considerava vàlid l'ús del disc horari, però acabat l'any no hi ha constància d'aquest fet.

5) Disconformitat amb l'increment de carrils bici i la disminució d'espai per a l'estacionament de vehicles de quatre rodes

Aquesta Sindicatura ha rebut diferents queixes de ciutadans i ciutadanes que han expressat la seva preocupació per la disminució de l'espai per a l'estacionament de vehicles de quatre rodes, en ocasions com a conseqüència de l'expansió dels carrils bici a la ciutat.

En aquest sentit, cal tenir en compte que l'Ajuntament realitza aquestes actuacions en ús legítim de la potestat discrecional per establir polítiques públiques, ordenant la mobilitat i l'ús de l'espai públic en funció de les prioritats i les polítiques públiques que consideri convenient desenvolupar.

4.6. Conclusions. les decisions com a valoració de les matèries

Com a conclusions en aquesta temàtica, hem de dir, de manera genèrica que, en l'àmbit del transport públic, la circulació, la vialitat i les senyalitzacions, les persones que s'adrecen a la síndica principalment demanen que se supervisi la correcta actuació de l'Administració i dels serveis municipals en matèria dels diferents procediments específics de cada matèria ja que senten vulnerats els seus drets de defensa i seguretat jurídica, tot i que a diferència d'altres anys cal afegir que també s'han adreçat per exposar problemàtiques que, més enllà del cas individual, tenen afectació sobre la població general.

- Pel que fa al transport públic, la introducció, a nivell legal, d'un termini de 48 hores per a l'acreditació del correcte ús dels títols de control, tot i haver incrementat el treball d'atenció per part del personal de TMB, ha fet disminuir el nombre de queixes rebudes a la Sindicatura en aquesta matèria.
- L'atenció al ciutadà o ciutadana, la manca de respostes individualitzades a les diferents demandes presentades en relació amb el servei (al·legacions relacionades amb els expedients sancionadors, peticions d'informació, queixes del servei, etc.) requereixen una major atenció i cura per part dels serveis d'atenció de TMB i/o possiblement de més personal que es dediqui a la realització d'aquestes tasques, ja que així es podrien evitar la repetició de gestions i les molèsties als ciutadans i ciutadanes afectats.

En general es pot afirmar que des de TMB no es dona una resposta contrastada de manera suficient a les queixes derivades de tractes o comportaments presumptament incorrectes efectuats pel personal vers el passatge ni planteja l'oferiment de compensacions per les molèsties causades.

- En relació amb la implementació de la xarxa ortogonal i les molèsties generades per les estacions d'origen i final de les línies de bus, cal dir que preocupa la tendència a una possible dificultat de l'ús del transport públic per a persones amb problemes de mobilitat.

En relació amb les molèsties generades sobretot per la no aturada de motors a les estacions d'origen i final, es constata que quan es produeix el control i seguiment per part de la mateixa empresa operadora, així com per la Guàrdia Urbana, es facilita la resolució dels problemes.

- L'edat d'ús de la T-12 s'ha ampliat fins als 16 anys, coincidint amb la finalització de l'ensenyament obligatori, com havia estat proposat des d'aquesta Sindicatura; si bé hauria estat millor estendre la gratuïtat a tota la minoria d'edat, el criteri establert en relació amb la finalització de l'ús generalitzada a la data del 31 de desembre de l'any en què es compleixen 16 anys genera greuges entre els usuaris i usuàries que poden arribar a significar l'ús quasi d'un any gratuït o no del servei de transport públic.
- L'Ajuntament ha de promoure polítiques de transport basades en criteris de sostenibilitat que fomentin l'ús del transport públic, junt amb les altres administracions concurrents, motiu pel qual era cabdal la implicació del Consell Municipal en la resolució del procés de la vaga del metro davant de les dificultats de negociació.
- Les condicions establertes en el contracte d'adhesió per a l'ús del servei Bicing són, en alguns casos, desmesurades en relació amb el tractament assimilat del retorn al no retorn de la bicicleta.

- Es mantenen les queixes com a conseqüència de les sancions derivades d'infraccions de circulació, les quals es fonamenten bàsicament en els problemes derivats de la pràctica de les notificacions, els mitjans d'acreditació de les infraccions i la manca de resposta i/o d'individualització d'aquesta sobre les al·legacions i/o recursos presentats. En conjunt, continua generant al ciutadà o ciutadana una percepció d'inseguretat.
- El procediment de retirada i destrucció dels vehicles torna a posar de manifest que aquest procediment no està dotat de les mateixes garanties que la tramitació i gestió de la suposada infracció que l'ha originat, sobretot a l'efecte de notificació dels actes; en els casos supervisats es dedueix que l'actuació de l'Administració havia estat adequada.
- El Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona que conclou l'any 2018 ha de donar resposta a diferents situacions objecte de queixes, com l'estudi de la situació de les motos a la vorera o diferents canvis en la mobilitat.
- Segueix preocupant aquesta Sindicatura que l'impuls que es vol efectuar de l'ús de la bicicleta no s'hagi produït sobre uns sòlids fonaments d'ordenació viària i de control per prevenir accidents i evitar conflictes amb altres usuaris i usuàries de l'espai públic, en concret els i les vianants.
- Les àrees DUM signifiquen una modalitat d'ús d'una zona d'aparcament de pagament que no és d'accés universal per a tots els seus usuaris i usuàries potencials, que condiciona el seu emprament a la tinença d'un aparell i l'obligatorietat del qual no està regulada en cap llei. Es vulnera el principi d'igualtat, al qual ha d'ajustar-se l'Administració pública en la utilització de les tecnologies de la informació.
- S'ha constatat l'increment de la xarxa per a les bicicletes però, com ja es va comentar l'any passat, segueix considerant-se que manca treballar i fomentar el compliment de les normes de circulació, que haurien d'anar destinades també a altres agents, com vianants i motoristes que també generen infraccions.
- En aquelles actuacions de reiterada d'un vehicle que tingui en el seu interior animals, els protocols d'actuació no vetllen de manera suficient per la qualitat de vida de l'animal.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de transport i circulació derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

Transport públic col·lectiu

- Millorar als accessos del metro el sistema de vigilància a nivell de seguretat, atenció general i de seguretat del passatge, i lluita contra el frau –tot diferenciant-lo de l'error d'ús– als accessos del metro.
- Recomanar que les respostes per escrit a les queixes o relacions efectuades per ciutadans i ciutadanes aprofundeixin en les circumstàncies del cas i s'individualitzin.
- Promoure des de la representació municipal a l'ATM la revisió dels costos establerts d'emissió i reedició de la condició de finalització d'ús del títol T-16 (31 de desembre de l'any en què es compleixen 16 anys) per no generar greuges entre els usuaris i usuàries. Convertir la T-16 en T-18 i apujar l'edat de bonificació fins a la majoria d'edat.
- Procurar que els conflictes laborals que afectin béns i serveis públics comptin per a la seva resolució amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració proactiva de la resta de representants de la ciutadania.

Vialitat i estacionament

- Reiterar la millora de la senyalització i la informació de les àrees d'estacionament regulat a l'efecte de prevenir i evitar errors involuntaris, i fer efectiva la recomanació acceptada en relació amb el fet que se senyalitzi amb colors diferents les zones regulades d'estacionament de característiques diferenciades.
- Garantir l'ús de les àrees DUM a totes les persones que necessiten la seva utilització amb independència que disposin o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin. També es recomana que es faci conviure l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada, i es demana a l'IMH i a la Regidoria de Mobilitat la revisió de les sancions imposades.

Capítol 5

SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 67 queixes.

Destaca la temàtica relativa a la manca de mitjans de la Guàrdia Urbana per afrontar els requeriments de què és objecte l'incivisme i el seu tractament en l'Ordenança de la convivència.

Aquest any 2017 hem de fer un reconeixement especial al cos de la Guàrdia Urbana i el seu paper durant les complicades jornades que ha viscut la ciutat de Barcelona per actes de terrorisme i de tensió política.

El dia 17 d'agost es va atemptar contra la ciutadania a través d'un atropellament massiu a la Rambla de Barcelona. En el moment en què es va produir aquest brutal cop, diversos agents de la Guàrdia Urbana realitzaven tasques de vigilància en aquella via, i van ser dels primers professionals que van atendre les víctimes. Tal com queda recollit en les imatges d'aquell dia, van tenir una resposta extraordinària, tant a nivell humà com a nivell professional. Malgrat que el consistori no té competències en matèria antiterrorista, sí que van assumir un paper clau a l'hora de donar una primera resposta d'emergència. El Parlament de Catalunya va reconèixer el seu mèrit i va lliurar la Medalla d'Honor, entre d'altres, al cos de la Guàrdia Urbana per la seva intervenció sobre el terreny i la resposta immediata a l'atemptat comès a la ciutat de Barcelona.

Poc temps després, Barcelona, igual que la resta de Catalunya, va viure situacions d'una gran tensió generada per la situació política del moment, i que van culminar amb els fets del dia 1 d'octubre. Novament els agents de la Guàrdia Urbana van intensificar les seves tasques sobre l'ordenació del trànsit i de les persones en les multitudinàries manifestacions, per tal de permetre als ciutadans i ciutadanes l'exercici del seu dret de reunió i manifestació, amb garanties de seguretat, en un moment en què encara planejava l'ombra de l'atemptat de la Rambla i en què convenia extremar les precaucions per protegir la ciutadania.

S'ha rebut, l'any 2017, un total de 67 queixes que fan referència a seguretat ciutadana i llibertat cívica

5.1. Marc jurídic vigent

La legislació específica de règim local, tant l'estatal com l'autonòmica, consagren el principi d'autonomia municipal i atorga als municipis competències pròpies en matèria de seguretat en llocs públics, ordenació del trànsit i protecció civil.

En aquest marc normatiu bàsic s'aprova la Llei reguladora de les policies locals de Catalunya, amb l'objecte d'establir un règim jurídic homogeni que les integri en un mateix sistema de seguretat pública i que permeti la seva coordinació, amb un rigorós respecte al principi d'autonomia municipal.

Així, la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, atribueix al cos de la Guàrdia Urbana l'exercici de policia administrativa a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals, d'acord amb la normativa vigent.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, promoguda i assumida per l'Ajuntament de Barcelona, preveu el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

D'altra banda, cal tenir en compte els condicionaments de la Llei orgànica 4/2015, de seguretat ciutadana, que regula diverses conductes relacionades amb la Guàrdia Urbana i amb la convivència urbana.

5.2. Les queixes en matèria de seguretat ciutadana

1) Insuficiència d'efectius per a la protecció

Aquest any novament els ciutadans i ciutadanes s'han dirigit a la Sindicatura per denunciar situacions similars a les de l'exercici anterior.

Amb una certa freqüència, els ciutadans i ciutadanes demanen la intervenció de la síndica de greuges perquè consideren que la Guàrdia Urbana no ha atès les seves demandes d'intervenció, sobretot en episodis de molèsties per contaminació acústica en horari nocturn.

Les raons ofertes acostumen a vincular-se amb l'atenció prioritària a altres peticions de servei i, de forma implícita, a la insuficiència de recursos.

La síndica de greuges recomana ampliar la dotació d'efectius de la Guàrdia Urbana per prevenir infraccions, vetllar pel compliment de les ordenances municipals i cooperar en la resolució de conflictes privats

La síndica de greuges s'ha dirigit a l'Ajuntament per demanar que s'arbitrin mesures per tal de garantir el nombre adient d'agents de policia per tal d'atendre de forma adequada les necessitats de la població de Barcelona.

En la darrera resposta municipal a aquesta petició de la síndica de greuges, es dona compte de les mesures que s'apliquen per intentar mantenir una plantilla d'agents adequada, però també es detallen les dificultats per posar en

marxa una ampliació d'aquesta tenint en compte les incerteses de futur no resoltes i les limitacions a què obliga la Llei general de pressupostos de l'Estat.

Atesa aquesta situació, que es manté al llarg dels darrers anys, la síndica va considerar oportú adreçar-se a la institució del Defensor del Poble per donar compte de la reiteració d'aquests fets i per suggerir-li que intervingués prop de l'Administració de l'Estat per tal que s'aixequin les limitacions vigents en les ampliacions de plantilla, almenys en allò que fa referència als recursos humans destinats a les policies locals.

Un altre bloc de queixes freqüents és el dels ciutadans que denunciïn un tracte poc adequat dels agents actuants. L'any anterior, a través del Pla Director de la Guàrdia Urbana es va crear la Unitat de Deontologia i Afers Interns. Aquesta nova unitat s'encarrega d'investigar els fets en què pugui haver-hi implicats membres de la Guàrdia Urbana per presumptes conductes constitutives de delictes, falta disciplinària o no ajustades a l'ètica o la deontologia policial.

Aquest any s'ha mantingut una trobada amb la persona responsable d'aquesta unitat a fi de conèixer el tractament que fan de les queixes que els ciutadans i ciutadanes dirigeixen a la síndica quan consideren que el tracte rebut per un agent de l'autoritat no ha estat prou adequat. D'aquesta forma, aquesta instància supervisora vol oferir un tractament més personalitzat a aquelles queixes ciutadanes referides a la conducta d'algun membre del cos de la Guàrdia Urbana. Tot i que preval el principi de veracitat dels i les agents de l'autoritat, en l'hipotètic supòsit que diversos ciutadans i ciutadanes presentessin una queixa amb relació a l'actitud d'un mateix agent, això donaria peu a l'inici d'actuacions d'investigació interna per detectar possibles conductes contràries a l'ètica policial. És per això que aquesta institució considera imprescindible la col·laboració ciutadana en la denúncia de males pràctiques policials.

2) La seguretat al barri del Raval

Aquest any 2017, l'Associació de Veïns de l'Illa Robador es van dirigir a la Sindicatura per denunciar la situació d'inseguretat que vivien al seu barri. Consideraven que s'estava fent un ús intensiu de l'espai públic vinculat al negoci de la prostitució. També havien detectat un increment de xeringues i de consum de tòxics per via parenteral a la via pública. Aquella situació afectava directament la vida al barri i el seu comerç de proximitat i havia ocasionat que alguns veïns i veïnes optessin per abandonar el barri.

També exposaven que l'actuació policial era poc eficaç, per bé que en horari diürn hi havia una important presència de la Guàrdia Urbana, però no apreciaven que aquest cos estigués intervenint. I pel que feia a l'horari nocturn, assenyalaven que la presència policial era escas-

sa i en ocasions no responia als requeriments urgents que feien els veïns i veïnes per baralles o soroll al carrer.

Malgrat els esforços municipals per reurbanitzar la zona del Raval i per introduir-hi activitats d'àmbit de ciutat, el Raval continua albergant una sèrie de dinàmiques, concentrades al voltant de la 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 sense-llarisme; manca de salubritat en molts dels habitatges que no han estat rehabilitats encara i que estan ocupats per ciutadans i ciutadanes amb un poder adquisitiu precari; 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 i les habitants del Raval, amb un parc d'habitatges rehabilitats i públics, assignats a famílies amb un nivell social i cultural superior al dels veïns i veïnes 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 la Illa Robador.

L'Ajuntament va elaborar el document "Pla d'acció plaça Salvador Seguí - carrer d'en Robador 2015-2019", que recull un diagnòstic i presenta propostes de millora i recomanacions sobre els diferents aspectes que són motiu de queixa per part dels veïns i veïnes: 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 va comprovar personalment la situació que es viu, a través de diverses visites en diferents franges horàries, amb la finalitat d'emetre una decisió amb un criteri objectiu i fonamentada en l'observació directa. Així mateix, va mantenir algunes trobades amb les persones promotores de la queixa, així com amb altres veïns i veïnes i persones usuàries d'aquell indret, desvinculats d'associacions.

Amb relació al complex fenomen de la prostitució, la Sindicatura s'ha pronunciat en diverses ocasions i, precisament, les seves aportacions es troben recollides en el document "Pla d'acció plaça Salvador Seguí - carrer d'en Robador 2015-2019".

Pel que fa a la seguretat en aquell espai de la ciutat, es va poder comprovar que, durant el dia, la presència d'agents de la Guardia Urbana era constant, però no se'n va detectar presència permanent en horari nocturn. Precisament es tracta del moment més conflictiu, segons manifesten els veïns i veïnes, tant els de l'Associació promotora de la queixa com altres veïns consultats. Tots coincidien a posar el focus principal de la inseguretat en el moment del tancament dels diferents locals d'oci, quan els clients romanien a l'espai públic i s'havien produït situacions de conflicte. La Sindicatura va valorar que calia intensificar la vigilància nocturna.

En general, la Sindicatura va considerar que l'actuació municipal a l'entorn de la Illa Robador era intensa, però calia continuar amb l'aplicació de mesures específiques i reforçar alguns aspectes, bàsicament relacionats amb la seguretat, amb el control de les activitats comercials i amb la intervenció a l'interior dels habitatges.

Les recomanacions de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es troben recollides en el document municipal "Pla d'acció plaça Salvador Seguí - carrer d'en Robador 2015-2019"

La Sindicatura de Greuges, malgrat no haver rebut queixes concretes, s'interessa per aquest assumpte i participa en la Comissió de Seguiment de la Problemàtica de les Drogues al Raval

Posteriorment a aquesta intervenció de la síndica, es va detectar un augment de la presència d'habitatges buits al barri del Raval, que s'ocupen de forma il·lícita i s'utilitzen com a punts de venda i consum de drogues. Es tracta dels anomenats *narcopisos*. Els veïns i veïnes van denunciar la situació a través de manifestacions a l'espai públic, amb la intenció de visualitzar la problemàtica i intentar fer fora del barri els traficants davant del que consideraven la ineficàcia de l'actuació pública.

La Sindicatura de Greuges, malgrat no haver rebut queixes concretes, s'interessa per aquest assumpte i participa en la Comissió de Seguiment de la Problemàtica de les Drogues al Raval, que convoca el Districte de Ciutat Vella per mantenir un espai de seguiment i de diagnòstic de la situació, i en què hi ha representació dels veïns i veïnes afectats, entre els quals es troba el veïnat de la Illa Robador, dels establiments comercials, dels diferents cossos policials amb competències en la matèria, de l'Agència de Salut Pública, del Patronat Municipal de l'Habitatge, de neteja, del servei de gestió de conflictes, i de representants polítics i tècnics del Districte.

En aquest espai, els i les professionals plasmen les dificultats amb què es troben per poder controlar aquesta situació. Amb aquestes exposicions tracten de fer entendre als veïns i veïnes els motius de la manca d'eficàcia de les administracions públiques. Segons les darreres dades, al Raval hi ha prop de 70 pisos en perill de ser ocupats pels narcotraficants. Els veïns i veïnes s'estan organitzant i realitzant actuacions pel seu compte per tal d'evitar les ocupacions i expulsar aquesta activitat de les seves finques i del seu barri.

5.3. L'ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona

L'any anterior, la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en l'informe relatiu a les seves actuacions de l'any 2016, tornava a fer palesa la necessitat de derogar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona (OMC). Aquesta institució ha estat crítica amb la normativa municipal des dels seus inicis, l'any 2005, malgrat que el context econòmic i social del moment en què es va aprovar era molt diferent al d'ara, però ja en aquell moment discrepàvem sobre el fet que s'estaven sancionant conductes vinculades a col·lectius en risc de vulnerabilitat social. Més tard, vam manifestar la ineficàcia administrativa en els procediments sancionadors incoats contra col·lectius vulnerables pel baix percentatge de cobrament de les multes imposades, així com pel baix nivell de dissuasió que exercia sobre les persones infractores.

En aquest apartat volem destacar que, precisament, en la memòria de les actuacions de la Sindicatura de Greuges de l'any 2016, es va recomanar reformar l'OMC:

- Reconduint a les ordenances sectorials els tipus infractors no inclosos en la Llei orgànica de seguretat ciutadana, i amb l'exclusió de les conductes que tenen origen en una problemàtica social.

- Excloent de responsabilitat infractora els infants menors de 14 anys, sense perjudici de la responsabilitat civil de pares, mares o persones tutores.
- Aplicant sistemàticament i preferentment mesures educatives i de treball en benefici de la comunitat en totes les infraccions relacionades amb el civisme.
- Utilitzant sistemàticament l'advertiment previ davant infraccions que són fruit del desconeixement de la norma, i l'amonestació en alguns casos com a sanció. També utilitzar el criteri de dies-multa en determinades sancions per tal que la penalització sigui equitativa i proporcionada.
- Perseguint la reparació dels danys per incivisme en tot cas.
- Posant en funcionament l'Observatori de la Convivència, amb representació del Consell de Ciutat.

Al llarg de l'any 2017 el Govern municipal ha dut a terme una tasca dirigida a modificar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona i convertir-la en la nova Ordenança dels usos ciutadans de l'espai públic de Barcelona. Moltes de les raons que al·leguen com a fonamentació de la modificació coincideixen amb els aspectes sobre els quals havia estat crítica la Sindicatura de Greuges al llarg dels seus anys d'aplicació. I la proposta de la nova Ordenança recull moltes de les recomanacions realitzades per aquesta instància supervisora.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona apareix en aquesta nova proposta normativa com “la institució encarregada de garantir i defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes que puguin veure's afectats per l'aplicació de l'Ordenança, així com de supervisar l'actuació de l'Administració municipal en el desenvolupament dels seus deures per al foment dels usos ciutadans de l'espai públic i la convivència”.

A més, la norma introdueix algunes conductes infractores noves relacionades amb el turisme i l'oci nocturn que poden pertorbar l'ús general de l'espai públic, aspecte aquest molt valorat per la Sindicatura de Greuges, ja que una part important de les queixes que rep dels ciutadans i ciutadanes estan motivades per la contaminació acústica que generen les mateixes persones amb les seves conductes incíviques.

S'introdueix també el principi d'oportunitat, que comporta la necessitat de valorar en cada cas la conveniència de l'exercici de la potestat sancionadora, dins del respecte de la legalitat, particularment en col·lectius de major vulnerabilitat social.

Aquest text normatiu, però, requerirà el suport dels diferents grups municipals per tal de prosperar.

En aquest apartat cal precisar que un gruix de les queixes relacionades amb l'activitat de la Guàrdia Urbana guarda molta relació amb les queixes referides al civisme, ja que versen sobre l'actuació dels agents quan són requerits, en molts casos com a conseqüència de les molèsties que ocasionen les actuacions incíviques.

També, alguns supòsits plantejats pels ciutadans i ciutadanes s'han estudiat des de la perspectiva de

Una bona part de les queixes relacionades amb l'activitat de la Guàrdia Urbana guarda molta relació amb les queixes referides al civisme i sobre l'actuació dels agents quan són requerits

la tramitació de l'expedient sancionador derivat de la comissió de la presumpta infracció, sense entrar a valorar el fons del fet sancionat.

Aquest any s'han formulat queixes per les molèsties que ocasionen determinades conductes associades a la mendicitat, com la de netejar vidres de cotxes. La Guàrdia Urbana, amb caràcter general, persegueix aquesta conducta contrària a l'Ordenança municipal. Ara bé, la nova proposta d'Ordenança preveu un tractament diferent d'aquesta conducta en consideració a la situació de necessitat de la persona que ofereixi aquest servei.

Novament alguns veïns i veïnes s'han dirigit a la Sindicatura de Greuges per denunciar la manca d'efectivitat de l'Administració davant de les situacions d'incivisme que es produeixen en determinats punts de la ciutat on, per la seva morfologia, s'afavoreix la concentració de persones consumint begudes i amb actituds poc respectuoses. En els casos estudiats, però, l'Ajuntament va implementar mesures passives per desincentivar les trobades grupals.

Un ciutadà es va dirigir a la Sindicatura amb motiu de la seva disconformitat amb la imposició i tramitació d'una sanció per pintar un grafit. Des d'aquesta instància sancionadora, més que incidir en l'estudi sobre el fet sancionat, es van valorar defectes en la tramitació procedimental i es va recomanar la revisió de l'expedient sancionador. Tot i això, la nova normativa municipal en elaboració té previst permetre aquest tipus d'expressió d'art urbà en espais determinats pel consistori.

Finalment volem destacar que novament s'han rebut queixes relatives a la imposició de sancions per venda sedentària no autoritzada.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de seguretat ciutadana i llibertat cívica derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Continuar amb les accions dirigides a reforçar els efectius de la Guàrdia Urbana per tal de garantir l'atenció de les necessitats de la població de Barcelona en matèria de seguretat.
- Continuar la tasca reformadora de l'actual Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, amb la finalitat de reconduir les conductes que tenen el seu origen en una problemàtica social, i corregir aquelles actituds incíviques realitzades de forma voluntària i lliure.
- Persistir amb els processos d'investigació interna per tal de garantir al ciutadà o ciutadana un tracte adequat.
- Intensificar les actuacions coordinades que es duen a terme en determinades zones conflictives de la ciutat, per tal de garantir la seguretat i la convivència veïnal.

Capítol 6

ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 46 queixes.

Aquestes queixes abasten temes com la utilització privada de les voreres, l'estacionament de vehicles o el mobiliari urbà.

Ja ens hem referit en altres informes a l'espai públic com l'escenari on es representa i té lloc l'activitat ciutadana en les seves diferents expressions, com són l'oci, el treball, la mobilitat, el comerç i moltes altres. També l'espai públic identifica el caràcter propi de la ciutat a través de l'ordenació de la seva trama urbana, l'arquitectura dels seus edificis, la instal·lació del mobiliari urbà, la netedat, el paisatge urbà en el seu conjunt, els espais verds i com es distribueixen els diferents usos que possibilita l'espai públic, l'espai de tots i totes.

6.1. Marc normatiu de referència

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat diu en el preàmbul:

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu per les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviqves i socials de solidaritat.

Quant a l'ús i el manteniment de l'espai públic, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut un total de 46 queixes durant l'any 2017

Per la seva part, l'apartat 5 de l'article 31 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona estableix que:

L'Ajuntament vetllarà perquè el desenvolupament urbanístic respecti l'equilibri entre l'habitatge, els serveis públics, l'activitat comercial, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.

Més endavant, en l'article 38 del mateix text, diu:

Totes les persones tenen l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà i la resta d'elements que hi estan ubicats, respectant, en tot cas, el drets que també tenen els altres d'usar-los i de gaudir-ne.

Pel caràcter transversal i universal de l'espai urbà en aquest apartat es podrien tractar diferents qüestions plantejades a la síndica de greuges que tenen a veure amb el medi ambient, la seguretat ciutadana, les terrasses dels locals de restauració, el paisatge urbà, però que en aquest informe tenen capítols específics.

De les diferents qüestions tractades al llarg de l'any 2017 que tenen a veure amb l'espai públic, en volem presentar, en aquest capítol, dues que entenem que tenen una rellevància especial per a la ciutadania i que han estat tractades amb una intensitat especial des d'aquesta institució. Una és la que fa referència a l'actuació de la grua municipal quan intervé amb motiu d'infraccions en matèria de disciplina viària i l'altra té a veure amb algunes queixes que hem rebut sobre la creació i el funcionament de l'espai urbà anomenat *superilla* al barri del Poblenou.

6.2. L'actuació de la grua municipal

Amb una certa freqüència s'adrecen a la síndica de greuges persones que es consideren perjudicades pel que consideren una actuació injustificada o desproporcionada de la grua municipal amb motiu de possibles infraccions en matèria de disciplina viària.

Tenint en compte la importància del servei de grua municipal per assegurar el manteniment de la correcta mobilitat de la ciutadania i l'ús equitatiu de l'espai públic i de les conseqüències pràctiques extraordinàries que té la seva intervenció en la vida i les ocupacions de la ciutadania, la síndica de greuges va adoptar, el 2016, la decisió d'iniciar una actuació d'ofici amb la col·laboració dels serveis municipals concernits a fi de conèixer l'eficàcia de les mesures de retirada de vehicles de la via pública, els protocols existents i el procediment aplicat. A continuació oferim un resum de l'informe realitzat per la síndica de greuges. Es pot consultar complet en l'apartat dedicat a informes i documents de la pàgina web <<http://www.sindicadegreugesbcn.cat/ca/informes4.php>>.

Es parteix, doncs, de la consideració que la retirada del vehicle per part de la grua municipal no és un acte sancionador malgrat que per a la persona afectada tingui conseqüències oneroses en temps i diners.

Es tracta d'un acte instrumental per tal de corregir, de forma immediata, un fet que altera l'ordre públic viari. L'import de la taxa, doncs, no és una sanció sinó el cost que cal satisfer pel servei provocat per la infracció.

Per a la realització de l'informe s'han tingut en compte 36 queixes presentades fins al juny de 2017. Es va demanar informació a l'entitat Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM), al servei de la Guàrdia Urbana i al RACC.

En 26 de les queixes es reconeix la infracció. Majoritàriament la conducta infractora ha consistit a estacionar en una zona reservada per a altres vehicles o excedir-se en el temps autoritzat. En tot cas, els i les reclamants manifesten que l'actuació municipal ha estat desproporcionada i que el tipus d'infracció i les possibles conseqüències no justificaven una intervenció tan dràstica com la retirada del vehicle que, segons el seu parer, no estaria justificada. Tres de les reclamacions han estat realitzades per possibles danys patits pel vehicle durant l'actuació de la grua. La resta fan referència a altres qüestions com, per exemple, l'import de la taxa, que consideren excessiu, el comportament del personal del servei o els requisits per retirar el vehicle del dipòsit.

Al nostre criteri, es parteix d'una convicció instal·lada en l'opinió ciutadana que els vehicles només poden ser retirats de la via pública per la grua municipal quan es troben en situació d'infracció i aquesta significa una obstrucció per a la mobilitat d'altres vehicles o vianants o es troben en una situació que representa un perill potencial per a la circulació. Fora d'aquests supòsits es consideraria que l'actuació és arbitrària i desproporcionada.

El fet és que l'empara legal per l'actuació de la grua municipal és molt més àmplia que aquests supòsits generals. I això és així ja des del Codi de circulació de l'any 1934. Emparat per la vigent Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, l'Ajuntament té identificats 60 supòsits infractors diferents en els quals pot intervenir la grua municipal. De lluny, les tres principals conductes infractores que provoquen la retirada del vehicle de la via pública són l'estacionament a les zones reservades, l'estacionament a les zones de càrrega i descàrrega i estacionar en llocs on es prohibeix la parada. No obstant això, cal recordar que la retirada del vehicle de la via pública sempre és una potestat discrecional de l'autoritat municipal encarregada de mantenir la disciplina viària i per tant –diu la síndica de greuges– subjecte a l'apreciació, cas per cas.

Per tant pot ocórrer que la Guàrdia Urbana no autoritzi la retirada del vehicle, sense perjudici que s'acabi formalitzant o no la denúncia. Evidentment, malgrat el desplaçament i l'actuació de la grua municipal en aquest cas, no es cobra la taxa per la intervenció de la grua.

Segons les dades corresponents a l'any 2016, les tripulacions de les grues municipals van formular a la Guàrdia Urbana 143.255 peticions d'autorització de retirada de vehicles. D'aquestes, 16.815 van ser rebutjades per la Guàrdia Urbana, la qual cosa suposa l'11,74 % de les peticions totals.

Sobre el cost de la taxa d'arrossegament del vehicle, l'entitat que presta el servei informa que, malgrat el mandat legal, els ingressos derivats del cobrament de la taxa de la grua només cobreixen el 85,40 % dels costos totals. Tenint en compte les característiques singulars del servei en cas d'infracció, la resta de serveis que es presten, molts d'ells sense cost per a la persona conductora, les valoracions econòmiques lliurades per la entitat que presta el servei i el fet que la síndica de greuges no pot dur a terme una auditoria econòmica sobre aquesta activitat, es presumeix que, salvant prova en contrari, els càlculs econòmics i les imputacions de despesa per al càlcul de la taxa són correctes.

Majoritàriament la conducta infractora ha consistit a estacionar en una zona reservada per a altres vehicles o excedir-se en el temps autoritzat

6.3. La superilla del Poblenou

Alguns ciutadans i ciutadanes s'han adreçat a la síndica de greuges per demanar la seva intervenció pel fet d'estar disconformes amb la posada en marxa i el funcionament de l'ordenació urbanística i viària coneguda com a *superilla* al barri del Poblenou.

Segons els i les reclamants, el trànsit de cotxes pels carrers Tànger, Badajoz, Llacuna i Pallars ha augmentat considerablement, l'espai recuperat no compleix amb les funcions que es pretenia ni resulta l'adequat per a l'activitat cívica que es preveia com a zona de passeig i joc per al veïnat i verd urbà, perjudica l'activitat comercial allà present i l'aspecte és de provisionalitat.

L'Ajuntament de Barcelona està compromès en la lluita contra el canvi climàtic, la millora de la qualitat de vida i la salut de la ciutadania, especialment intervenint en un dels àmbits on té més capacitat de decisió, com és l'ordenació i la disciplina del trànsit de vehicles.

El Pla per a la Reducció de la Contaminació Acústica de la Ciutat de Barcelona 2010-2020 ja incloïa l'embrió del que serien les superilles en proposar l'increment de zones per a vianants per tal de fomentar els desplaçaments a peu i així reduir el trànsit rodat de particulars i disminuir la contaminació acústica provocada.

També en la passada legislatura, i només amb el vot en contra de 9 dels 41 regidors municipals, en sessió del Consell Plenari de 27 de març de 2015, es va aprovar el Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona (PMU) 2013-2018, que incorpora la diagnosi i les propostes d'actuació a dur a terme, en aquesta matèria. Aquest Pla recull i té en compte les diferents regulacions i compromisos en matèria de medi ambient, com el Protocol de Kyoto, i en concret actuacions dirigides a reduir les emissions dels diferents contaminants que són un producte de la combustió d'energia fòssil.

Més tard, la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del Parlament de Catalunya, del canvi climàtic, en l'article 24 estableix que, en matèria de transport i mobilitat, les mesures que s'adoptin *“han d'anar encaminades a reduir la vulnerabilitat i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, per a avançar cap a un model de transport públic, col·lectiu i intermodal que no es basi en la tinença del vehicle i que fomenti l'ús generalitzat del transport públic i altres formes de transport sostenible sense emissions de gasos amb efecte d'hivernacle”*.

El darrer informe d'avaluació de la qualitat de l'aire a la ciutat de Barcelona elaborat pel Servei de Qualitat i Intervenció Ambiental de l'Agència de Salut Pública a partir de les dades obtingudes a les diferents estacions de trànsit intern destinades al mesurament de contaminants atmosfèrics, confirma que a la ciutat se superen els valors de referència de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), més estrictes que els fixats per la Unió Europea. En el cas de la mitjana d'òxids de nitrogen se superen tant els valors de l'OMS com els de la Unió Europea.

Alguns ciutadans i ciutadanes s'han adreçat a la síndica de greuges per demanar la seva intervenció, ja que estan disconformes amb la superilla del barri del Poblenou

Per tal d'assolir els objectius de millora de qualitat de vida dels barris, democratitzar l'ús de l'espai públic i promoure formes de mobilitat sostenible, el PMU proposa “un nou model d'entendre l'espai públic i la mobilitat, basat en el concepte de Superilla, que serveix tant d'escenari final, com d'eina catalitzadora pel canvi”.

Així doncs, el PMU aprovat el mes de març de 2015, defineix la superilla “com a conjunt de vies bàsiques que formen un polígon a àrea interior (anomenada *intervia*) que conté diverses illes del teixit urbà actual. Aquesta nova *cèl·lula urbana*, d’uns 400 metres de costat per als fluxos motoritzats, allibera el seu espai interior per dedicar-lo a la resta d’usos. El concepte de *cèl·lula urbana* implica que la superilla permet alliberar espai públic per al vianant, organitzar la mobilitat de la ciutat, etc.”

Segons el PMU, el Pla de superilles permetrà passar de les 74,5 hectàrees actuals destinades a vianants, a les 750 hectàrees “on el vianant i la bicicleta tindran prioritat” i es podran realitzar trajectes a peu amb millors condicions.

La superilla del Poblenou es va implementar el mes de setembre de 2016. Aquest moment va coincidir amb la tornada de les vacances estivals, la recuperació de l’activitat laboral ordinària, les obres a l’espai públic i l’inici del curs escolar. La ciutadania va haver de corregir i aprendre noves rutines en els seus desplaçaments ordinaris. És possible que aquesta coincidència afavorís la sensació de desconcert, caos, desordre i congestió circulatoria. Aquesta hipòtesi es pot derivar també de l’anàlisi de les dades sobre la intensitat mitjana diària (IMD) de la zona de la superilla del Poblenou. S’observa com inicialment la intensitat circulatoria s’incrementa durant els primers mesos de la posada en marxa de la superilla per després disminuir a la majoria dels carrers de la seva perifèria. Aquesta disminució pot atribuir-se a l’adaptació dels conductors i conductores a les noves rutines i circuits i també al fenomen que els tècnics en mobilitat coneixen com de *trànsit dissipat*, que té lloc quan l’afluència de vehicles disminueix pel fet de prescindir del seu ús per reducció de l’espai destinat a la circulació i estacionament.

Cal dir que els valors més alts obtinguts d’IMD als carrers de la perifèria de la superilla són sobre un 40 % - 50 % inferiors als suportats pels carrers més comuns de l’Eixample.

En la petició d’intervenció de la síndica de greuges també fa esment al possible increment de la contaminació acústica. El trànsit de vehicles, les grans infraestructures de transport, les activitats d’oci, les zones comercials i les activitats industrials són els principals focus emissors de soroll a la ciutat de Barcelona. Paradoxalment, el trànsit rodat només representa el 12,38 % de les queixes ciutadanes en aquesta matèria després de la climatització i ventilació, l’oci nocturn, les obres a la via pública i les aeronaus.

Amb relació al possible increment de la contaminació acústica per la implementació de la superilla al Poblenou, cal tenir en compte allò que estableixen els mapes estratègics de soroll per a la ciutat de Barcelona, la darrera modificació dels quals ha estat realitzada per acord de la Comissió de Govern de Barcelona en sessió de data 9 d’abril de 2014.

La zona de la superilla està qualificada com a zona de sensibilitat acústica moderada, a la qual s’assignen uns valors límits d’immissió acústica en període diürn i vespre de 65 dB(A) i de 55 dB(A) en període nocturn, amb un increment de 5 dB(A) quan hi hagi un ús terciari diferent del recreatiu i d’espectacles. Aquests valors són els que cal assolir, la tendència cap a la qual cal treballar. La realitat, però, per a tota la ciutat de Barcelona, resulta diferent. Segons les dades que figuren en el PMU, només el 45 % de la població es troba per sota dels 65 dB(A) i el 5 %

Segons el PMU, el Pla de superilles permetrà passar de les 74,5 hectàrees actuals destinades a vianants, a les 750 hectàrees, en què el vianant i la bicicleta tindran prioritat

de la població suporta valors d'immissió per sobre dels 75 dB(A). Quant a l'horari nocturn, el 39 % de la població gaudeix de valors per sota dels 55 dB(A) i la resta supera aquell valor. En definitiva, es diu, a Barcelona hi ha més població exposada a llindars de soroll superiors al límits establerts a la nit que durant el dia.

En concret, al tram de carrer on resideix una de les persones reclamants, el mapa de soroll de Barcelona li atorga uns valors reals d'entre els 65 i 70 dB(A), que se situen per sobre dels 55 dB llindar màxim establert per als períodes nocturn i vespre.

Amb relació a l'aspecte de provisionalitat que ofereix tota la zona de la superilla, entenem que respon al seu caràcter de prova pilot i, per tant, subjecte a correccions en el seu funcionament. En el cas que la superilla de Poblenou esdevingui definitiva, caldrà executar els treballs definitius d'urbanització de l'espai, definir i construir les diferents zones segons els usos a què es destinaran: zones verdes, espais de joc, de passeig, de descans, de circulació permesa, totes elles ara només embastades sobre el terreny.

Al nostre entendre, les solucions i millores en matèria de qualitat de l'aire que es respira i de lluita contra la contaminació acústica han de seguir el conegut principi de pensament global i acció local. El problema no només afecta la ciutat de Barcelona, sinó tota la seva àrea metropolitana, i se superen els límits convencionals de la gestió administrativa. Els efectes mediambientals no volguts no entenen de municipis, ni de fronteres, ni de barris, ni tan sols de carrers concrets, tot i que hi hagi unes zones més afectades que d'altres. Amb el temps, l'efecte acumulador d'aquests tipus d'iniciatives concretes que representen canvis d'hàbits i circumstancialment molèsties que amb anterioritat segurament no es manifestaven de manera tan evident, han de conduir a una millora global de la qualitat de vida de la ciutadania.

Finalment, cal recordar que la normativa en matèria de trànsit i seguretat viària reconeix als ajuntaments la capacitat per ordenar el trànsit de vehicles i vianants, potestat que, de manera discrecional, exerceix l'Ajuntament de Barcelona a l'hora de dissenyar i executar les polítiques concretes en matèria de circulació i d'ús de l'espai públic. Aquesta discrecionalitat, però, és necessària que sigui respectuosa i congruent amb les normes i els principis generals de lluita contra els elements contaminants que són producte de l'acció de l'ésser humà per tal d'assolir una millor qualitat de vida.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'espai públic derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

Sobre el servei de grua

- Recomanar l'adopció de criteris d'oportunitat, proporcionalitat i equitat que ajudin a prendre, sempre que sigui possible, la decisió més adequada per a l'interès general i, al mateix temps, la menys onerosa per a la persona responsable del vehicle, sense que la decisió que finalment s'adopti signifiqui impunitat de la conducta infractora.
- Recomanar la incorporació en la carta de serveis de B:SM d'un desenvolupament més complet que faci conèixer a la ciutadania els seus deures i obligacions amb relació al servei de grua no sol·licitat.
- Recomanar la necessitat de promoure la modificació de l'Ordenança de vianants i vehicles en el cas que es consideri acceptable entregar els vehicles dipositats a les persones que acreditin ser-ne el seu conductor o conductora habitual malgrat que no en siguin titulars. B:SM contesta que promourà, en aquest sentit, la modificació de l'Ordenança municipal.
- Recomanar que, si no es fa ja, s'informi les persones obligades al pagament de la taxa d'arrossegament de la possibilitat de demanar el pagament fraccionat d'aquesta i, si és procedent, de les taxes meritades per dipòsit del vehicle.
- Realitzar un control de qualitat del servei i un coneixement segregat dels motius de no autorització de retirada del vehicle. B:SM accepta aquesta recomanació.
- Recomanar que, per part dels serveis municipals concernits, es difongui a la ciutadania el sentit i els objectius del servei de grua municipal, les dades fonamentals de les diferents tipologies d'intervenció i els costos del servei que fonamenten el càlcul de les taxes que finalment s'apliquen.

Sobre les superilles

- Recomanar que s'estableixin procediments de consulta i participació ciutadana amb motiu d'iniciatives de disseny i implementació de les zones urbanes definides com a superilles, i en especial que es doni informació suficient a la ciutadania per preveure la seva posada en marxa i funcionament.
- Recomanar a l'Ajuntament l'establiment de mesures provisionals que facilitin l'accés de les empreses subministradores i distribuïdores, això com de la clientela i del públic en general als establiments comercials i d'activitat econòmica que quedin inclosos en els àmbits d'actuació d'aquestes iniciatives d'ordenació de l'espai urbà.

Capítol 7

ACCESSIBILITAT



En les matèries d'aquest capítol, s'ha rebut, l'any 2017, un total de 19 queixes.

Barcelona és un referent en l'àmbit de l'accessibilitat, que cal entendre com una condició per garantir l'autonomia, la no-discriminació i la igualtat d'oportunitats per a totes les persones. Conduïx a un increment de la qualitat de vida i de la participació social de les persones que tenen discapacitats o d'aquelles que pateixen problemes de mobilitat, per raons d'edat o per circumstàncies temporals. De fet, la tendència ja apuntada en els darrers informes anuals de l'increment de l'esperança de vida implica l'increment del col·lectiu de persones amb diversitat funcional.

Com a context, i segons dades del mateix Ajuntament, s'ha de tenir en compte que a Barcelona la discapacitat reconeguda afecta el 8,07 % de la població (129.987 persones), i el gruix de les discapacitats es concentra en les edats més avançades (un 51,3 % de les persones amb discapacitat tenen 65 anys o més).

Quant a l'accessibilitat, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut un total de 19 queixes durant l'any 2017

Tot i que l'àmbit de l'accessibilitat és una matèria transversal que té repercussió en els diferents àmbits de la vida quotidiana (escola, treball, habitatge, mobilitat, serveis públics, àrees de lleure, etc.) des d'aquesta Sindicatura les queixes presentades fan referència bàsicament a l'àmbit de la mobilitat, tant pel que fa al transport públic com pel que fa a la matèria d'estacionament de vehicles particulars i puntualment a l'accessibilitat als habitatges o equipaments i l'estat o obstacles existents a les voreres.

Segons dades de l'Ajuntament, la discapacitat reconeguda afecta un 8,07 % de la població (128.987 persones) i un 51,3 % d'aquestes persones tenen 65 anys o més

El gran repte d'aquesta ciutat és seguir sent capdavantera i seguir treballant per un disseny de ciutat accessible en els diferents àmbits, tasca que a nivell municipal es coordina des de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). En aquest sentit, i pendent de promulgar-se la regulació de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, l'Ajuntament va presentar, el mes de maig, els treballs per confeccionar el futur Pla d'Accessibilitat Universal de la ciutat 2018-2026, que defineix com a objectiu posar la persona al centre i garantir el complet exercici dels seus drets, més enllà de si les persones tenen algun tipus de discapacitat o de diversitat funcional, i que comptarà amb la participació d'entitats i personal contractat, en concret i recentment 38 persones amb diversitat funcional per enllestir el diagnòstic sobre l'accessibilitat a la ciutat.

7.1. Marc normatiu

L'aprovació de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides de l'any 2006 va donar un impuls al marc normatiu en matèria d'accessibilitat i no-discriminació per raó de barreres físiques, de comunicació o d'actitud, cosa que va donar lloc a diferents normes per establir unes condicions bàsiques d'accessibilitat amb la complexitat d'interpretació i aplicació que comportava.

L'article 9 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides defineix l'accessibilitat i diu que, a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, al transport, a la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i a altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com en rurals. Aquestes mesures, que han d'incloure la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'han d'aplicar, entre d'altres, als edificis, les vies públiques, el transport, els serveis, la informació, les comunicacions, etc.

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, de Catalunya va néixer amb un doble objectiu: per una banda, aconseguir una societat més inclusiva que garanteixi l'autonomia de tot-hom i la no-discriminació de les persones amb discapacitat, gent gran o persones amb diversitat en el seu funcionament i, per altra banda, actualitzar i simplificar el marc normatiu regulant les condicions d'accessibilitat dels espais d'ús públic, els edificis i els establiments, els transports, els productes, els serveis i la comunicació, així com mesures de promoció, gestió, control i manteniment de l'accessibilitat, i establir un règim d'infraccions i sancions per als incompliments d'aquesta llei.

La Llei 13/2014 segueix pendent del seu desplegament normatiu, que ha de permetre la concreció dels principis i directrius de la llei. L'article 42 disposa que cada municipi ha de tenir un pla municipal d'accessibilitat que ha d'incloure tots els àmbits i els territoris de la seva competència.

En el marc de l'Ajuntament de Barcelona, cal fer referència als treballs del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona, amb l'horitzó de garantir, l'any 2026, l'accessibilitat universal a la ciutat, i que té com a objectiu l'aprovació d'una ordenança municipal sobre accessibilitat universal, que seria la primera normativa d'aquestes característiques.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en l'article IV, estableix que les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter exclouent.

També la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona reconeix el dret d'accessibilitat de manera transversal en matèria d'habitatge, d'educació, de gent gran i la mobilitat, en concret vinculada a un sistema de mobilitat pública i privada i a un transport de qualitat accessible.

La Declaració de Barcelona de 24 de març de 1995, "La ciutat i les persones amb discapacitat", compromet els governs locals a adoptar les mesures necessàries que els garanteixin la lliure mobilitat per les ciutats.

Moltes de les queixes presentades tenen a veure amb l'aplicació del Decret 97/2002, de 5 de març, del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, que regula la targeta d'aparcament per a persones amb disminució, i amb l'article 33 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles de Barcelona, que regula l'estacionament de vehicles per a persones amb discapacitat física, i en concret amb l'exigència que la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat ha d'exhibir-se al parabrisa del vehicle.

7.2. Queixes

1) Accessibilitat urbanística i als edificis de serveis

Puntualment ha estat objecte de queixa l'accessibilitat a algun equipament, com és el cas de l'expedient de queixa 17Q0454 on es posava de manifest que una de les vies d'entrada a una residència de Gent Gran a la Barceloneta és pel carrer Ginebra, carrer on, a més de ser estretes les voreres, els escocells ocupen gairebé la meitat de l'amplada i, com que no tenen terra suficient, fan que la vorera sigui irregular.

Encara que Barcelona és un referent mundial en accessibilitat, hem rebut diverses queixes: accessibilitat urbanística i als edificis de serveis, accessibilitat als habitatges i accessibilitat al transport i a les zones d'estacionament

També cal tenir en compte una altra queixa que ha estat tractada des de la perspectiva de l'ocupació de l'espai públic, i que té a veure amb les dificultats que representen per a les persones amb discapacitat visual, en aquell cas en concret al barri de Sarrià, però extensible a tota la ciutat, les ocupacions que fan els locals comercials de les voreres, amb testos, plantes, mostradors de fruita, cavallets de propaganda, així com les terrasses i l'estacionament de motocicletes a les voreres.

2) Accessibilitat a l'interior dels habitatges

Pel que fa a aquesta matèria, les queixes i els assessoraments han estat puntuals, bàsicament amb motiu dels tràmits de gestió de rampes d'accés i ascensors als edificis d'habitatges.

En relació amb l'accés a l'habitatge, resulta significatiu l'expedient de queixa 16Q0591, per mitjà del qual una ciutadana que va en cadira de rodes i amb una discapacitat del 76 % expressava la seva disconformitat amb la desestimació de l'adequació del passatge on resideix ja que li resulta impossible l'accés sense ajuda, a causa del desnivell del carrer. Les voreres també eren estretes i a més l'espai útil quedava reduït per un senyal de circulació. La queixa va ser estimada per considerar que no es garantia el dret a la mobilitat per a l'accés a l'habitatge.

3) Accessibilitat al transport i estacionament de vehicles de motor

a) Mitjans de transport públics

La implementació de la nova xarxa ortogonal ha estat objecte d'assessoraments i de manifestacions de disconformitat presentades, sobretot per persones grans, per les dificultats que representa i que podrà implicar el nou model de transport, que ha anat suprimint algunes de les línies de transport en autobús fins ara existents per alternatives que impliquen la realització de com a mínim un transbordament per efectuar el mateix itinerari, així com l'ampliació de la distància entre algunes parades.

També s'ha rebut alguna queixa relativa a les dificultats per pujar i baixar de l'autobús per a aquelles persones amb problemes de mobilitat però que no són usuàries de cadires de rodes, com és el cas de l'expedient 17Q055 o dels 2016Q0101, 2017Q0390, i 2017Q596, el primer dels quals fa referència a la terminal d'origen i final de la línia 24 al carrer Aldana, on la poca vorera existent fa que la distància entre el terra i la plataforma de l'autobús sigui més gran que en altres carrers o parades on hi ha una plataforma a la vorera que facilita l'accés.

Tot i que des d'aquesta Sindicatura, com ja s'ha mencionat en el capítol dedicat a transport, es considera que és difícil efectuar una valoració de la nova xarxa de transport fins a la seva implementació definitiva, preocupa l'actual tendència i la repercussió que pugui produir en l'increment de demandes del servei de porta a porta.

Des de TMB sempre s'ha posat de manifest que en el disseny i la ubicació de les parades de qualsevol línia l'objectiu principal és garantir l'accessibilitat a tots els ciutadans i ciutadanes, i sobretot als col·lectius amb més dificultat d'accés (infants, persones grans o persones amb mobilitat reduïda). Així mateix, per part de TMB s'ha informat que, amb referència a les línies d'altres prestacions, la distància existent entre parades és del tot assumible per a qualsevol col·lectiu, i és de mitjana d'uns 350 metres, distància que es considera força adequada per a la trama viària de la ciutat de Barcelona i per les característiques d'aquestes línies, i es tracta de la mateixa interdistància que en una línia convencional.

Tot i l'eficàcia i sostenibilitat del servei públic de transport especial, més conegut com a servei porta a porta, la síndica ha rebut algunes queixes durant l'any 2017

b) El servei públic de transport especial o “porta a porta”

Aquest servei ja ha estat objecte de comentaris en els darrers informes, en relació amb la seva eficàcia i sostenibilitat.

El servei públic de transport especial, també conegut com a servei *porta a porta*, ofert per l'Institut Municipal per a Persones amb Discapacitat (IMPD), juntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, complementa el transport públic regular quan aquest no està adaptat a les persones que pateixen algun tipus de discapacitat. Per accedir-hi és necessari disposar de la targeta blanca, que acredita que es reuneixen les característiques per fer-ne ús, i que el desplaçament no sigui possible fer-lo amb un transport regular adaptat.

S'ofereixen dos tipus de serveis, fixos, que es repeteixen en horari i destinació i són programables amb antelació, i esporàdics, que teòricament no es poden programar i no es repeteixen ni en horaris ni en destinació.

Aquest any s'han resolt dues queixes en el marc dels expedients 16Q0494 i 2016Q1142 sobre l'accés i el funcionament del servei. En un cas se'n feia ús de manera esporàdica a l'espera d'una plaça d'estacionament, de manera que la disconformitat es posava de manifest amb la dificultat operativa que significava per a la família que havia d'anar renovant les peticions pràcticament a diari junt amb la gestió d'incidències i endarreriments de la seva prestació. En el segon cas, es denunciava que, després del procés que s'ha de seguir per a l'obtenció d'aquesta prestació, una empresa concessionària no complia amb els compromisos adquirits i oferia un servei deficient, ja que sovint anul·lava desplaçaments ja concertats i deixava les persones usuàries sense serveis.

Per a la gestió del servei, es va saber que es comptava amb un operador extern, l'empresa Transports Ciutat Comtal, que era qui havia de garantir la disponibilitat de vehicles (minibús, microbús o taxis), que podien ser directament d'aquesta empresa o concertar-se amb altres empreses proveïdores.

c) Les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat

Tot i l'esforç que s'està efectuant des de l'IMPD per a la renovació de les targetes d'aparcament amb holograma, ja que això dificulta la seva falsificació i/o els dubtes raonables sobre la seva autenticitat, sobretot amb les targetes antigues, les sancions derivades d'un possible ús inadequat de les targetes segueix sent un tema de queixa recurrent que –sovint i a conseqüència de la demanda d'informació efectuada des de la Sindicatura a l'Institut Municipal d'Hisenda– té com a conseqüència l'anul·lació dels expedients sancionadors. És el cas, entre d'altres, dels expedients 16Q0603 i 2016Q0604, per mitjà dels quals el promotor dels expedients va posar de manifest el seu desacord amb dues denúncies per infracció de circulació i estacionament de vehicles i la desestimació dels recursos interposats per estacionar en zones

de càrrega i descàrrega sense acreditació vàlida, tot i sostenir que la targeta que acreditava la possibilitat d'efectuar aquell estacionament era vàlida.

També s'ha de fer referència a la recepció d'alguna queixa puntual, com per exemple l'expedient 17Q0342 sobre el temps d'espera de

Cal destacar les peticions d'intervenció derivades d'un possible ús inadequat de les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat

4 mesos per a la concessió de la targeta d'aparcament individual. En aquest cas, es va considerar adequada l'actuació dels serveis municipals ja que el tràmit normativament establert per la Generalitat de Catalunya en el Decret 97/2002, de 5 de març, en l'article 7.4 disposa que la concessió o denegació (...) s'ha de dictar en el termini màxim de 4 mesos, tot i que s'informa que aquest termini s'ha reduït a 2 mesos, i en el cas de malalties d'extrema gravetat són tramitades amb major diligència targetes d'aparcament provisional amb vigència d'un any.

7.3. Conclusions

La nova Llei d'accessibilitat del 2014 ha de permetre millorar i seguir avançant cap a la plena universalitat de l'accessibilitat a Barcelona i a la seva ciutadania. Ara bé, resta pendent el seu desplegament, que ha de permetre la regulació de molts aspectes, des del règim sancionador fins a la normativa d'accessibilitat dels *scooters* al transport públic.

Des de l'Ajuntament es treballa per a la confecció del Pla d'Accessibilitat Universal de la Ciutat 2018-2026. Davant d'una normativa municipal dispersa i disgregada en diferents àmbits sectorials (paisatge urbà, comerç, terrasses, etc.) seria important harmonitzar totalment la regulació municipal existent en matèria d'accessibilitat.

A la via pública la mida de les voreres, en concret la seva estretor, que es complica en ocasions amb l'existència d'escocells, senyals o altres elements del mobiliari urbà, dificulta que les persones es desplacin soles o acompanyades d'altres o de mitjans d'ajuda a la mobilitat. La normativa en matèria d'accessibilitat als espais públics per a persones amb discapacitat coincideix en la necessitat de disposar d'itineraris que garanteixin el desplaçament continu, autònom i segur de les persones amb diversitat funcional. El paviment ha de ser tan regular com sigui possible, i s'ha de procurar que el recorregut estigui lliure d'obstacles fixos o temporals i que aquests s'emplantin de manera que interfereixin el mínim possible.

El servei "porta a porta" és una de les moltes prestacions que ofereix l'IMPD al cada vegada més nombros grup de ciutadans i ciutadanes que tenen reconegut un grau de discapacitat que requereix l'adaptació del transport públic per poder desplaçar-se per la ciutat. És un dels primers serveis municipals d'aquestes característiques en tot l'Estat espanyol i gaudeix d'un reconeixement que no pot permetre's perdre per la mala praxi d'un servei subcontractat; encara que l'Administració local tingui contractat un operador extern per oferir el servei, ha de vetllar per tal que el servei es compleixi amb formalitat i rigor. Cal dir que l'actuació de l'IMPD per resoldre el mal servei va ser correcta ja que es va detectar la disfunció i es van prendre les mesures adequades

A parer d'aquesta Sindicatura, l'increment de la població de més edat junt amb la implementació de la xarxa ortogonal d'autobusos, que ha comportat en alguns casos un augment de la distància entre parades i del nombre de transbordaments per efectuar un trajecte que abans es realitzava amb únic mitjà de transport, poden incidir en el fet que es presentin més demandes, de manera que caldrà veure com es planifica des del consistori el seu futur i la prestació amb plenes garanties d'aquest.

En el mateix sentit, l'envelliment de la població també podrà tenir incidència en l'increment de les demandes d'accés al servei "porta a porta", així com les demandes de reserves d'estacionament, que requerirà una previsió de futur.

Continuen presentant-se queixes per disconformitat amb les denúncies i la posterior sanció i desestimació de les al·legacions i/o recursos interposats per un suposat ús indegut de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat que comporta, per una banda, l'afirmació de l'Ajuntament de l'ús de documents no autèntics i, de l'altra, la fermesa amb què algunes de les persones promotores de les queixes defensen l'ús del document original i la legalitat de la seva conducta.

La normativa municipal només preveu que la targeta ha d'exhibir-se a la part frontal del parabrisa, però en l'inventari d'infraccions de l'article 70 de l'Ordenança no es tipifica el seu mal ús. No obstant això, sí que es preveu la conducta infractora d'estacionar en espais reservats per a persones amb discapacitat.

Per això, l'Ajuntament, davant d'un possible mal ús de la targeta, com l'exhibició d'una còpia del document autèntic, descriu la conducta infractora de forma genèrica com "ús de targeta no autèntica" i esmenta com a precepte infringit l'article 33 de l'Ordenança, que no tipifica la infracció ja que sols fa referència a l'exhibició a la part frontal del parabrisa, i s'informa la presumpta persona infractora amb la fórmula genèrica: "Estacionament en zona reservada sense acreditació vàlida", fet que dificulta l'argumentació de les al·legacions. La manca de previsió en les ordenances de quines són les conductes infractores en aquest àmbit també té la seva expressió en la tècnica utilitzada per desestimar les possibles al·legacions.

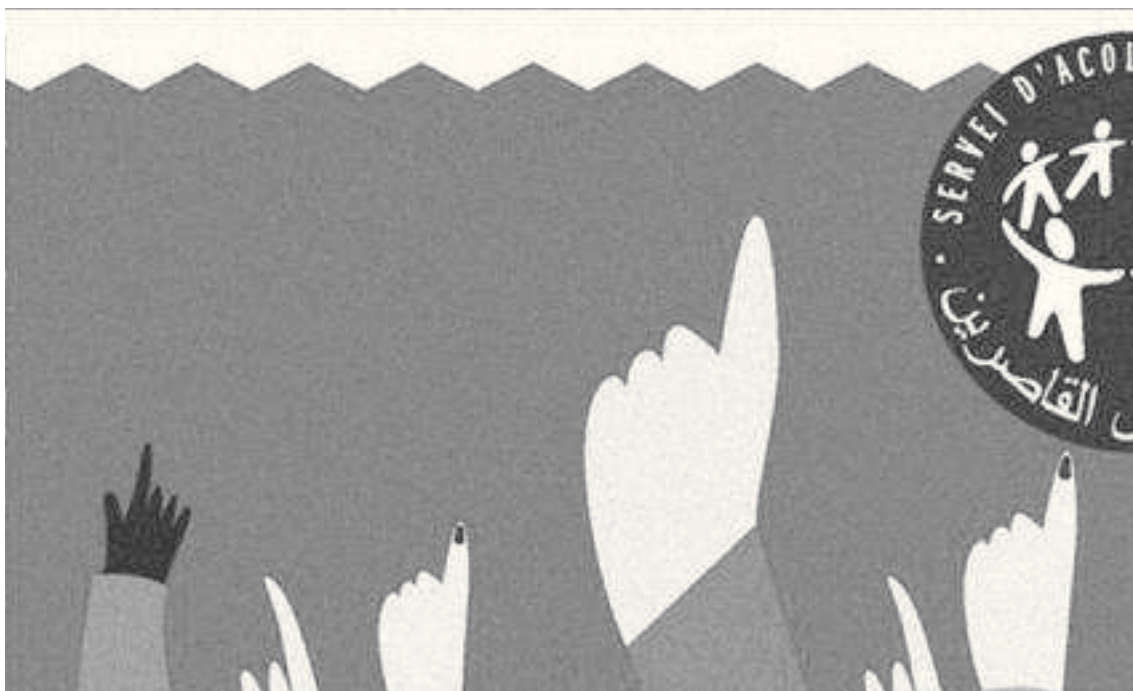
Cal reiterar que algunes de les queixes presentades i els malentesos provocats podrien haver-se solucionat amb una millor informació a la persona denunciada sobre el fet infractor o amb una acurada revisió del contingut de l'expedient i de les proves de què disposa l'Administració per fonamentar l'expedient sancionador o la revisió de les al·legacions.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'accessibilitat derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Seguir treballant per tal que els itineraris que segueixin els i les vianants als espais públics i especialment a les voreres estiguin lliures d'obstacles com el dels escocells, sobretot en voreres de dimensions reduïdes, a l'efecte que no suposin un obstacle per a la mobilitat i seguretat personal.
- Garantir el dret a la mobilitat per a l'accés als edificis d'habitatges, mentre no s'executin solucions definitives o projectes urbanístics.
- Preveure, davant de l'increment de l'esperança de vida de la població, una planificació de recursos tant per al servei "porta a porta" –en el qual cal seguir treballant per a la millora del seguiment de les incidències– com per a la concessió de places de reserva d'estacionament, que no es pot fer de forma aïllada, sinó que cal tenir en compte la progressiva accessibilitat que es presumeix ha d'incorporar-se al transport públic, així com el model de ciutat i l'ús del vehicle privat.
- En relació amb els procediments sancionadors pel presumpte ús indegut de les targetes d'aparcament, es reiteren les recomanacions ja efectuades en anteriors ocasions a l'IMH, a l'efecte que vetlli per l'adequada tramitació dels expedients sancionadors i, en especial, en allò referent als mitjans de prova que acrediten els fets objecte de la denúncia.

Capítol 8

ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 43 queixes.

8.1. Atenció al públic

L'Ajuntament de Barcelona ha anat desenvolupant una àmplia xarxa de serveis i sistemes que permeten l'accés de la ciutadania a l'atenció i la informació, d'acord amb el que determina el marc normatiu existent i que reflecteix l'article 5.4 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona, quan estableix el dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics d'interès general, i afegeix que l'Ajuntament, dins de l'àmbit de les seves competències, ha de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació. En el marc d'aquestes competències, i segons la voluntat manifestada en el preàmbul de la Carta Municipal de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona ha de perseguir una gestió administrativa eficaç i propera als ciutadans i ciutadanes.

L'atenció al públic es desenvolupa, òbviament, d'una manera o altra, des de tots els serveis municipals, però aquí es fa referència a aquells destinats a l'atenció i la informació ciutadana d'abast més general i que compta amb dispositius àmpliament utilitzats per la població, com són les oficines d'atenció ciutadana (OAC), el telèfon 010, el sistema d'incidències i reclamacions municipals (IRIS) o la pàgina web municipal, entre d'altres.

En l'àmbit de l'atenció, comunicació i participació, la Sindicatura de Greuges ha rebut un total de 43 queixes durant l'any 2017

Les oficines d'atenció ciutadana atenen un volum de persones molt alt (segons dades dels darrers anys, se supera anualment el milió de persones ateses). Amb relació a una xifra tan considerable, el nombre de queixes sobre aquests serveis estudiades durant el 2017 a la Sindicatura és pràcticament imperceptible, ja que ha estat de 3. Es presumeix, per tant, que l'atenció i el servei

que es dona en aquestes oficines és de qualitat, tal com es podria corroborar pels informes sobre formació, protocols, circuits i d'altres, als quals s'ha tingut accés des de la Sindicatura.

Durant l'any 2016 s'aproven dos documents que han de servir per seguir ampliant la qualitat dels serveis d'atenció i informació ciutadana. Un és la Mesura de govern: Sistema d'informació i atenció ciutadana 2016-2018, que fixa els objectius de millorar els processos, satisfer les necessitats de la ciutadania amb el màxim respecte pels temps de les persones, aconseguir la total interoperativitat entre les administracions públiques, posar a l'abast de la ciutadania l'oferta de la ciutat, garantir la qualitat de la informació, etc. Una de les accions que se'n desprenen és la gratuïtat del 010 –des de l'abril del 2017–, tal com havia recomanat la síndica, per garantir l'accés a la informació de forma igualitària a tota la ciutadania de Barcelona. Aquesta proposta també havia estat recollida en el PAM i expressada a través de nombroses aportacions a la plataforma Decidim Barcelona.

A partir de la Mesura de govern esmentada també es pretén millorar l'IRIS. El sistema informàtic per a la gestió d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments (IRIS) data de l'any 2005. Degut al seu creixement i al volum d'informació que gestionava, es va regular a través d'un Decret d'Alcaldia al maig del 2009. El 7 de juliol de 2017, s'aprova un nou Decret d'Alcaldia que integra modificacions en el sistema informàtic de gestió per tal d'adequar-se a noves circumstàncies. Així, es vol destacar la incorporació, en els canals de rebuda de comunicacions, de l'aplicació mòbil, del quiosc d'autoservei i de les instàncies electròniques. Pel que fa a les comunicacions a les quals no es dona tràmit, davant del fet que hi ha persones que presenten comunicacions abusives –el que ja havia estat tingut en compte en l'anterior regulació i sobre la qual cosa la síndica havia demanat concreció–, ara s'estableix un límit de 104 peticions anuals que un mateix ciutadà o ciutadana pot introduir al sistema. En aquesta línia, es limita a un màxim d'un 3 % les peticions que, prèvia argumentació o justificació, puguin ser anul·lades. Finalment el seguiment de la qualitat s'incrementa a través de diferents mitjans i s'estableixen mesures per a la transparència de la gestió.

La Sindicatura celebra les millores previstes i les ja realitzades per la voluntat d'incrementar la qualitat de l'actuació municipal, així com de dotar-la de concreció i transparència, per tal d'ajustar-se de forma permanent als canvis normatius i tecnològics.

Les persones que s'adrecen a la síndica per manifestar el seu malestar per l'actuació municipal en aquest àmbit, ho fan, en bona mesura, per la manca de resposta o per una resposta insuficient del consistori. A mode d'exemple, en l'expedient 16Q0643, el Districte de l'Eixample havia deixat sense resposta una instància que els mateixos serveis del Districte havien orientat el ciutadà a fer, per sol·licitar una actuació en matèria urbanística. En el moment en què es va emetre la decisió de la Sindicatura, la instància portava 11 mesos presentada sense haver obtingut resposta. En aquest cas, la síndica va estimar la queixa donada la manca de diligència i recomanava l'obligació legal d'informar el promotor de la queixa del resultat de les actuacions realitzades com a conseqüència de la seva denúncia.

En un altre exemple, en l'expedient 17Q0758, el promotor de la queixa havia adreçat una instància a l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) per tal de comunicar una incidència sobre una subvenció rebuda però no n'havia rebut cap resposta escrita. Des de l'ICUB s'informava la síndica que s'havia informat verbalment l'interessat sobre la qüestió que plantejava en la instància, però no se li havia pogut donar una resposta concloent a la situació plantejada malgrat la voluntat d'aquell organisme, motiu pel qual no se li havia adreçat una resposta escrita. Per això, d'acord amb el que determina l'article 21.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix que l'Administració està obligada a dictar resolució expressa i a notificar-la en tots els procediments qualsevol que sigui la seva forma d'iniciació, la síndica va estimar en part la queixa i va recomanar a l'ICUB que vetllés per tal que totes les instàncies presentades fossin resoltes per escrit, en els termes que es consideri oportú i en el termini màxim de 3 mesos.

En aquests i altres casos de manca de resposta, o en d'altres en què la resposta pot ser insuficient o no s'atenen els diferents precís o preguntes de la ciutadania, s'observa que el circuit d'entrada de la comunicació a l'Ajuntament funciona de forma adequada, però es presumeix que cal millorar la supervisió sobre les garanties de resposta que ha de rebre el ciutadà o ciutadana, tant pel que fa als terminis previstos, com en relació amb el fet que la informació continguda s'ajusti al que planteja el ciutadà o ciutadana. Per tant, s'està expectant per veure com l'aplicació de la Mesura i de la Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana milloren l'eficàcia del sistema. Aquesta Carta és un dels documents aprovats el 2016 i esmentats en un paràgraf anterior, i plasma els objectius i compromisos d'aquella Direcció pel que fa a l'activitat que els seus serveis ofereixen a la ciutadania i, per tant, també ha de ser un instrument que permeti l'avaluació, el control i la millora de la qualitat d'aquells serveis.

8.2. Comunicació pública

L'article 39.1 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de les activitats municipals, a accedir als arxius públics i a utilitzar tots els mitjans d'informació general que l'Ajuntament estableixi mitjançant l'ús de qualsevol de les tecnologies al servei de la comunicació, en els ter-

mes i les condicions i amb l'abast que determini la legislació general sobre la matèria, el Reglament orgànic i les ordenances. D'acord amb aquest dret, l'Ajuntament de Barcelona realitza una àmplia tasca de comunicació i difusió de les seves activitats i agenda a través de diferents mecanismes i canals, d'entre els quals destaca la pàgina web municipal com a font d'informació permanent i àgil per accedir a la informació necessària en l'àmbit municipal. També es vol subratllar la contribució d'eines com la *Gasetta Municipal i el Repositori* obert de la documentació de l'Ajuntament de Barcelona (BCNROC) que permeten l'accés obert a l'activitat municipal i, per tant, són instruments que menen a l'assoliment de la transparència, la informació pública, el bon govern, el govern obert i la publicitat activa amb què han de desenvolupar la seva activitat les administracions públiques, d'acord amb el que estableix l'article 2 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

La comunicació pública, però, abasta tots els àmbits de l'actuació municipal. Quan alguns ciutadans i ciutadanes s'han dirigit a la síndica per tal d'expressar la seva inquietud en aquest àmbit,

L'Ajuntament de Barcelona elabora una àmplia tasca de comunicació i difusió de les seves activitats i agenda a través de diferents mecanismes i canals

L'article 39.1 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de les activitats municipals, a accedir als arxius públics i a utilitzar tots els mitjans d'informació general que l'Ajuntament estableixi

ho han fet fonamentalment pel que consideren una manca d'informació en qüestions que poden afectar un nombre important de ciutadans i ciutadanes.

En l'expedient 17Q0525, el representant d'una entitat veïnal comunicava el seu malestar pels diferents canvis en la ubicació d'una parada de la línia de bus H16, tant per fer-ho sense previ avís a les persones usuàries, com pel fet que les informacions existents s'havien de consultar a través de mitjans electrònics. En la informació facilitada per la Direcció de Serveis de Mobilitat es deia que s'havia realitzat un procés de comunicació conjunta amb TMB per tal de donar

a conèixer les modificacions previstes. La realitat explicada pel promotor de la queixa, però, era ben diferent, ja que exposava, per exemple, que el primer canvi és va comunicar amb un cartell el dia abans. La constatació dels errors en el procés són posats de manifest en l'informe que el Districte de Sant Martí fa arribar a la Sindicatura, en el qual es fa referència a una reunió celebrada entre responsables del mateix districte, representants de l'entitat i responsables de Mobilitat, en la qual es van admetre errors d'informació i gestió en el canvi de la parada. Per tant, en algun moment no es va garantir degudament el dret de la ciutadania a la informació, tal com estableix la Carta Municipal de Barcelona. Amb tot, la realització d'aquesta reunió, convocada amb la finalitat de poder escoltar la ciutadania afectada, amb responsables dels serveis implicats, i en què es van acordar solucions i canals de diàleg, posava de manifest la voluntat municipal d'atendre la ciutadania i esmenar la seva actuació. Ara bé, els canals de comunicació utilitzats per informar sobre els canvis a les parades havien sigut: la informació col·locada a les mateixes parades afectades, a les pàgines web de TMB, Cetransa, Guàrdia Urbana, el club "Jo TMB", l'app de TMB, etc. S'observa, per tant, que una part important de la informació es divulga a partir de mitjans electrònics, als quals hi ha determinats sectors de població que, per diferents causes, no hi poden accedir i, per aquest motiu, poden restar desinformats. En aquest cas, la síndica va estimar en part la queixa perquè, tot i que s'havia realitzat comunicació del canvi, aquesta no s'havia realitzat amb prou garanties a fi que arribés a la població afectada, i recordava a la Regidoria de Mobilitat que havia de vetllar per tal que la informació sobre els canvis en parades es fes arribar als veïns i veïnes en un termini suficient i utilitzant diferents canals de comunicació, de forma que es garantis que la informació arriba a tots els sectors de població.

Quan es fa referència a la garantia que la informació arribi a tota la població, és té molt en compte l'existència de l'esclatxa digital, i s'observa l'actuació del consistori a l'efecte que vetlli pel compliment de l'article 4.b de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, quan diu que la utilització de les tecnologies de la informació ha d'ajustar-se al principi d'igualtat per tal que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans i ciutadanes que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics.

En relació amb l'esclatxa digital, en l'expedient 16Q0089, un ciutadà manifestava el seu desacord amb les limitacions amb què es trobava quan volia accedir a les activitats culturals que organitza l'Ajuntament, ja que les inscripcions sols es podien fer per internet i ell no disposava d'aquest recurs ni el sabia utilitzar. L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) informava que la majoria d'activitats culturals que organitza son gratuïtes i no requereixen inscripció prèvia però, en les

que sí que es pot requerir inscripció, s'ofereixen quatre vies d'inscripció: correu electrònic, formulari web, telèfon o atenció presencial. S'exposava, però, que no sempre es podien garantir les quatre vies d'inscripció i que en algun cas excepcional l'única forma d'inscripció havia estat la telemàtica (per qüestions d'immediatesa o volum d'inscripcions). En aquell cas, la síndica, a banda de recordar la millora que ha suposat la introducció dels mitjans electrònics en el funcionament de l'Administració pública pel que fa a la proximitat a la ciutadania, i en la millora de l'eficiència i la simplificació de la gestió, expressava que aquests canals no han de descartar en cap cas la possibilitat d'accés a través d'altres mitjans, ja siguin presencials o escrits, d'acord amb l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quan diu que les persones físiques podran escollir si es comuniquen amb les administracions públiques amb mitjans electrònics o no, en l'exercici dels seus drets. Per aquest motiu, la síndica va estimar aquest aspecte de la queixa i recomanava a l'ICUB que vetllés per tal que, en totes les activitats culturals que programessin, garantís la posada a l'abast de la ciutadania de diferents accessos, a part del telemàtic. L'ICUB va respondre que, atenent les recomanacions, en aquelles ocasions en què sols es pogués facilitar la formalització de les inscripcions telemàtiques, es facilitaria suport presencial per fer la inscripció en línia a l'oficina Tiquet Rambles.

8.3. Participació ciutadana

El compromís de la ciutat amb la participació ciutadana s'expressa a través de la Carta Municipal de Barcelona quan diu, en l'article 30.1, que l'Ajuntament de Barcelona la garanteix, especialment en les matèries que afectin més directament la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes. A més, estableix els paràmetres que l'han de regular, atès que hi dedica tot un títol amb tres capítols. Desenvolupa així el que determina tant la Constitució espanyola en l'article 9.2, com l'Estatut d'Autonomia de Catalunya en l'article 4.2, quan es refereixen a la facilitació de la participació, que s'ha de portar a terme des dels poders públics, de totes les persones en la vida política, econòmica, cultural i social.

L'article 30.3 de la Carta Municipal de Barcelona també preveu el desenvolupament de les normes de participació per mitjà de disposicions reglamentàries aprovades per l'Ajuntament de Barcelona. En aquest punt, es vol destacar la importància del nou marc de referència per a la participació a Barcelona que suposa el nou Reglament de participació ciutadana, aprovat definitivament pel Plenari del Consell Municipal en data 6 d'octubre de 2017, i que comporta l'assoliment d'una fita molt necessària a la ciutat, tant pel que suposa la culminació d'un procés d'anys de treball, com pel moment de maduresa democràtica i de les expectatives d'una bona part de la ciutadania per poder implicar-se i participar de forma més activa en la construcció de la ciutat. La síndica, per tant, celebra la consecució d'aquest objectiu —d'acord amb el que havia recomanat en informes anteriors—, així com el contingut i les possibilitats que aquest incorpora, i estarà atent a la seva implementació.

Abans de l'aprovació definitiva del Reglament de participació ciutadana, la síndica va fer arribar al consistori un escrit on exposava les seves inquietuds respecte d'alguns punts, en la forma com s'expressaven en la proposta inicial, algunes de les quals s'exposen tot seguit:

- Malgrat que en el document inicial es precisava sobre

La síndica celebra l'aprovació, el 6 d'octubre del 2017, del nou Reglament de participació ciutadana, després de les recomanacions dutes a terme durant els anys anteriors

el grau de vinculació dels resultats dels processos participatius, des de la Sindicatura s'ha pogut constatar la preocupació de la ciutadania en relació amb aquest aspecte. En aquest sentit, caldria garantir sempre, i de forma prèvia a l'inici dels processos, informació sobre els efectes dels resultats de la participació, per tal de prevenir falses expectatives.

- L'esclatxa digital podria implicar límits o obstacles a l'exercici de la participació ciutadana, ja que en diferents punts de la proposta es feia referència a plataformes digitals o mitjans electrònics de forma exclusiva. Cal tenir en compte que l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, diu que les persones físiques podran escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, així com que l'article 17 de la Llei 29/2010, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, assenyalava la necessitat de crear punts d'accés a les entitats públiques, formar els ciutadans i ciutadanes i/o assistir-los i orientar-los en l'ús dels mitjans electrònics, entre altres mesures.
- En relació amb l'autenticació de signatures per proposar una iniciativa ciutadana, la síndica ja havia recomanat la comprovació, per part dels serveis municipals, de la qualitat de les adhesions fetes per signatura i la condició de persones empadronades a la ciutat, mitjançant un mostreig aleatori i suficient del total de signatures, amb l'objecte de simplificar el procediment, alhora que per evitar una complexitat que dissuadís d'adhesions a les iniciatives. La recomanació s'inspirava en el dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu, de març de 2010, sobre "L'aplicació de Tractat de Lisboa: la democràcia participativa i el dret d'iniciativa dels ciutadans", en l'article 11, i en el Reglament núm. 211/2011 del Parlament Europeu, sobre iniciativa ciutadana.
- L'impuls que cal donar als processos participatius preceptius realitzats amb motiu de l'aprovació de projectes urbanístics de gran envergadura o de transcendència especial i de disposicions municipals de rellevància ciutadana especial, és una qüestió que implica una manca de concreció sobre els projectes urbanístics que entrarien en aquesta categoria, o quan la tindria una disposició municipal. Caldria superar la indeterminació i permetre, així, la necessària seguretat jurídica.

Des de l'Ajuntament de Barcelona es va donar resposta acurada a les recomanacions realitzades per la síndica, bé modificant l'articulat, com en el cas de l'article 37, en el qual es va incorporar la millora de la concreció dels processos participatius preceptius, o bé amb la voluntat de tenir en compte les recomanacions en la Guia d'utilització del Reglament de participació o en la praxi dels processos participatius. Es presumeix que la Guia ha de comportar noves garanties sobre les condicions en què s'ha de donar la participació, així com també els diferents mecanismes previstos a través del mateix Reglament, en els formats de les diferents comissions que s'hi defineixen, les quals hauran de vetllar, entre d'altres, per tal que s'acompleixin els drets previstos en l'article 3 del nou Reglament, sense perjudici de les funcions que corresponen a la Sindicatura de Greuges de Barcelona (com també es preveu en l'article 116).

Les causes per les quals la ciutadania ha fet arribar la seva preocupació a la síndica han estat, fonamentalment, aquelles relacionades amb els efectes que tenen els resultats o les aportacions realitzades en processos de participació. Així, en l'expedient 16Q0946 diverses entitats veïnals comunicaven el seu malestar perquè no s'havia respectat un acord amb l'Ajuntament sorgit d'un procés participatiu, en relació amb la cobertura de la ronda de Dalt, entre altres qüestions plantejades. En aquell cas, des de la Sindicatura, es va considerar que la cobertura de la ronda de Dalt

responia a les característiques plantejades en l'article 22.1 de les Normes reguladores de la participació ciutadana vigents en aquell moment —el qual establia que s'havien d'impulsar de manera preceptiva processos de participació per a l'aprovació dels projectes urbanístics de gran envergadura o d'especial transcendència— ja que la presència de la ronda suposa una fractura en la continuïtat de la trama urbana, així com un impacte important pel que fa al soroll i la pol·lució en aquells barris i a la resta de la ciutat i pel cost que comporta un projecte d'aquestes dimensions. L'Ajuntament havia donat ple compliment a aquell article, ja que havia promogut la participació ciutadana de diferents formes, una d'elles a través de la plataforma Decidim Barcelona per a l'elaboració del PAM (Pla d'Actuació Municipal), el qual esdevé un dels principals processos de participació ciutadana de la ciutat i estableix les principals línies d'actuació de l'acció de govern municipal de cada mandat. En el PAM actual està incorporada la proposta de cobertura de la ronda de Dalt al seu pas per la Vall d'Hebron, la qual va rebre un nombre destacat de suports. A més s'havien donat dos processos de participació específics per tractar sobre la cobertura de la ronda de Dalt. L'un s'havia articular al voltant d'una comissió de seguiment, amb representants del món política i personal tècnic de l'Ajuntament i associacions d'Horta-Guinardó, desenvolupat entre el 2013 i el 2015. L'altre va partir de l'experiència anterior i ampliava la comissió de seguiment amb participants dels altres districtes pels quals discorre la ronda de Dalt. Aquesta segona etapa es va desenvolupar principalment durant el 2016 i establia uns objectius que havien de finalitzar amb el tancament dels estudis previs i l'inici dels treballs per a la redacció dels avantprojectes, cosa que s'estava fent en el moment en què l'Ajuntament de Barcelona va adreçar informació a la Sindicatura.

Els motius que preocupen la ciutadania han estat, fonamentalment, aquells relacionats amb els efectes que tenen els resultats o les aportacions realitzades en processos de participació

Les persones promotores de la queixa incidien principalment a considerar que els resultats i continguts d'aquests processos no s'havien tingut prou en compte, ja que se'ls havia informat que la ronda no es cobriria segons les seves expectatives i d'acord amb el que s'havia recollit en el marc dels processos participatius i altres reunions que els i les representants veïnals havien mantingut amb el consistori. L'article 154.2 del Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, determina que els procediments de participació no poden en cap cas disminuir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius. En el mateix sentit es pronunciava el punt 2 de l'article 22 de les Normes reguladores de la participació ciutadana, vigents llavors. En conseqüència, no es van observar indicis d'actuació municipal irregular. No obstant això, es va efectuar la recomanació que es vetllés per tal que la informació que les facultats decisòries dels òrgans de Govern de l'Ajuntament de Barcelona no han de resultar afectades pels processos participatius, s'expliciti a l'inici d'aquests processos a l'efecte de garantir el ple coneixement dels efectes de la participació ciutadana a les persones participants.

Malgrat la legitimitat amb què compta l'Ajuntament a fer ús de les facultats de decisió, a la qual cosa s'afegeix el fet que el consistori ha d'actuar sempre d'acord amb l'interès general, no es poden obviar les tensions que poden derivar-se del fet que els resultats dels processos participatius no siguin vinculants. La voluntat participativa està molt present a Barcelona i el veïnat reclama tenir un pes en la producció de la nova ciutat, més enllà de la democràcia representativa, es vol coproduir ciutat. A més, cal tenir en compte que la participació significa una aportació personal i comunitària de temps, dedicació i coneixement, que han de revertir d'una manera o altra en quelcom útil per a la societat. El Reglament de participació ciutadana preveu la rendició de comptes

Durant el 2017 s'han incorporat als districtes les noves figures de referència en participació, a través del Programa de Democràcia Activa, amb tècnics i tècniques que han de dissenyar i coordinar processos i facilitar i fomentar la participació

segons ha fet públic el consistori, preveu articular a través de multiconsultes anuals. En aquest aspecte, la Sindicatura estarà ben amatent a seguir com es desenvolupen, especialment pel que fa a les garanties d'igualtat en les possibilitats de participació, així com en la informació prèvia que es faciliti a la ciutadania sobre les opcions i conseqüències del vot.

Durant el 2017 també s'han incorporat als districtes les noves figures de referència en participació, a través del Programa de Democràcia Activa, amb tècnics i tècniques que han de dissenyar i coordinar processos i facilitar i fomentar la participació. Aquesta aproximació als territoris, on ja hi ha òrgans de participació i on sorgeixen iniciatives i oportunitats de processos participatius, es considera fonamental per seguir avançant en aquest àmbit.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'atenció al públic i participació derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

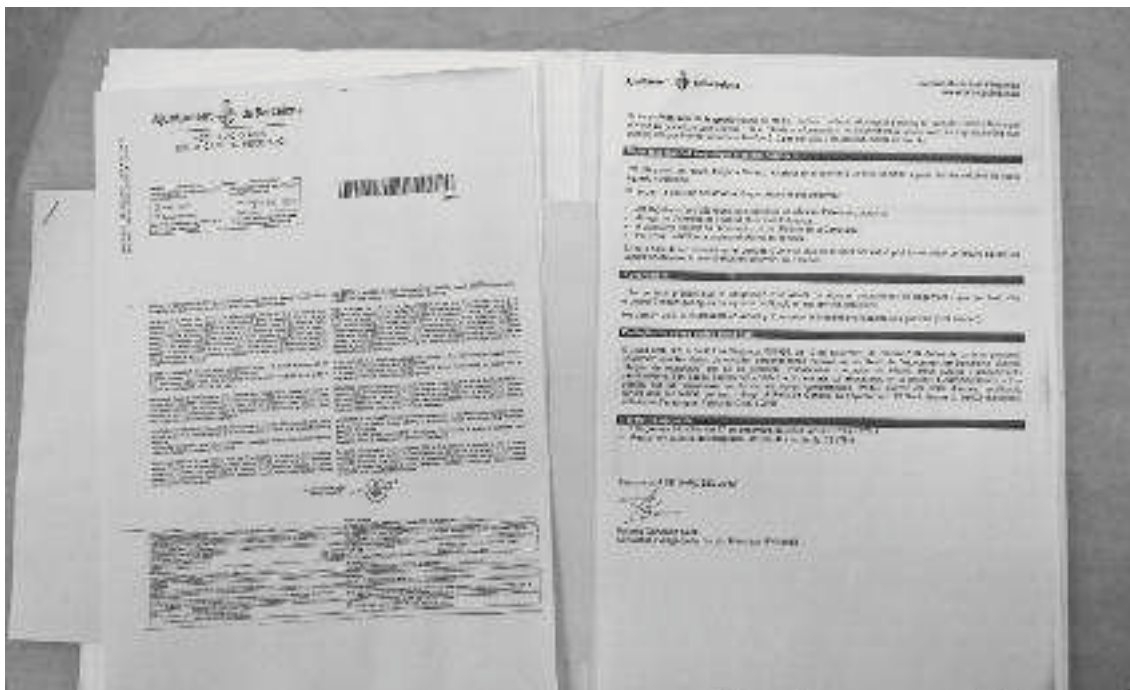
- Garantir que, en totes les sol·licituds que la ciutadania adrexi al consistori, s'emeti una resposta escrita, sense que això impedeixi altres possibilitats d'atenció.
- Millorar els sistemes d'avaluació i control de les respostes enviades a la ciutadania, a l'efecte que es realitzi en els terminis previstos i amb informació que s'ajusti al que planteja la persona que ho sol·licita.
- Vetllar per tal que la informació que afecti els serveis d'ús públic es pugui difondre en un termini suficient i utilitzant diferents canals de comunicació.
- Esmerçar els esforços necessaris per tal d'evitar que l'existència de l'esclatxa digital impliqui restriccions o discriminacions per a la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració municipal.
- Seguir treballant en l'elaboració de la Guia d'utilització del reglament de participació, a l'efecte de clarificar i garantir les condicions en què s'ha de dur a terme la participació ciutadana; i tenir present la importància d'explicitar, a l'inici dels processos participatius, el grau de vinculació dels resultats d'aquests.

dels processos participatius (art. 30), tant a nivell individual com públic i als òrgans de participació pertinents. En aquest punt caldria que hi hagués, com a mínim, una certa correspondència entre les accions de l'Administració municipal i el sentir o l'opinió de la ciutadania.

La participació ciutadana també pot esdevenir innovadora, introduint nous formats que no s'havien donat fins ara a la ciutat, o que no s'havien desenvolupat suficientment. Així, el Reglament regula les consultes ciutadanes que, se-

Capítol 9

PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 84 queixes.

Aquestes queixes estan relacionades directament amb incidències procedimentals. Ara bé, cal destacar l'alta incidència del procediment administratiu en el conjunt de queixes formulades en aquesta institució, malgrat que el motiu principal no fos el procedimental.

9.1. El procediment sancionador com una especialitat procedimental

1) El nou marc jurídic dels procediments sancionadors

L'any 2016 van entrar en vigor la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), i la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic. Aquestes normatives són d'aplicació des del 2 d'octubre del 2016. Tal com esmenta el mateix preàmbul d'ambdues lleis, el legislador ha volgut regular de forma separada el regim jurídic de relacions entre l'Administració i la ciutadania (39/2015) i el de la relació entre les administracions públiques (40/2015).

Una de les novetats de l'LPAC és que els procediments especials sobre potestat sancionadora i responsabilitat patrimonial, que l'anterior Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, regulava en títols separats i que estaven desenvolupats per normativa pròpia, ara s'han integrat com a especialitats del procedi-

Quant a procediments administratius, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 84 queixes durant l'any 2017

ment. Les disposicions derogatòries deixen sense efecte el Reial decret 429/1993, que aprovava el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, i també el Reial decret 1398/1993, que aprovava el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora.

Tal com assenyala el preàmbul de la Llei 39/2015, aquest plantejament respecte dels procediments sancionadors i de responsabilitat patrimonial respon a un dels objectius que persegueix la Llei: la simplificació dels procediments administratius i la seva integració com a especialitats en el procediment administratiu comú, per tal de contribuir així a augmentar la seguretat jurídica.

Per la seva banda, la Llei 40/2015 estableix i regula els principis de la potestat sancionadora, la qual s'ha d'exercir quan hagi estat reconeguda expressament per una norma amb rang de llei, amb aplicació del procediment previst per al seu exercici i d'acord amb el que estableix la Llei de procediment administratiu.

2) L'adequació de l'Ordenança municipal del procediment sancionador i altres instruments jurídics municipals en les Lleis 39/2015 i 40/2015

Atès que el nou marc normatiu vigent en matèria sancionadora, en les seves disposicions derogatòries, deixava sense efecte totes les normes del mateix rang o inferior que s'oposessin, contradiguessin o fossin incompatibles amb el que disposaven, des de la Sindicatura es va sol·licitar informe a la Direcció de Serveis Jurídics per conèixer l'adequació de l'Ordenança municipal del procediment sancionador, així com altres instruments jurídics municipals que incidien en el procediment sancionador.

L'informe municipal posa de manifest que l'Ordenança del procediment sancionador està seriosament afectada, especialment en allò que fa referència al procediment sancionador, tant l'ordinari com l'abreujat, i necessitaria una modificació profunda.

Pel que fa al procediment amb tramitació ordinària, la Llei 39/2015 prescindeix com a criteri general del plec de càrrecs i centra la concreció acusatòria en el moment de l'acord d'iniciació.

Pel que fa al procediment amb tramitació simplificada, només és procedent quan hi ha elements de judici suficients per qualificar la infracció com a lleu.

A més, en tots els casos, les reduccions a l'import de la sanció proposada són procedents no només quan es produeix el pagament voluntari i anticipat per part de la persona presumptament responsable (que no pressuposa per se l'assumpció de responsabilitat), cosa que produeix la terminació del procediment, sinó també quan la persona infractora reconeix la seva responsabilitat, i ambdues reduccions són acumulables entre si, tot i que la seva efectivitat està condicionada al desistiment o la renúncia de qualsevol acció o recurs en via administrativa contra la sanció.

Així, es conclou que l'obsolescència parcial de l'Ordenança municipal aconsella la seva modificació, que es pot escometre en un futur pròxim, però no provoca una lesió jurídica atesa la derogació derivada de les lleis 39/2015 i 40/2015.

3) El principi de tipicitat en infraccions administratives

Aquest any 2017, un ciutadà va acudir a la Sindicatura després d'haver estat sancionat diverses vegades, de forma simultània, per una pluralitat de conductes, algunes d'elles encabides en un mateix tipus infractor, el de l'article 63.4 f) de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona (OUVEP). La infracció prevista en l'article 63.4 f) de l'OUVEP es refereix als usos sotmesos a llicència o concessió i consisteix a incomplir les condicions o les obligacions que s'estableixen en l'Ordenança o en la llicència municipal en relació amb els usos especials o amb els usos privatius a l'espai públic. En el supòsit concret, aquests incompliments s'havien produït arran de realitzar actuacions musicals a l'espai públic.

L'òrgan municipal qüestionat assenyalava que les actuacions dels agents s'ajustaven al procediment reflectit en la instrucció relativa a "Actuacions musicals i altres actuants al carrer" i assenyalaven que precisament l'agent que més vegades havia denunciat era el que havia actuat de forma més acurada i ajustada al procediment.

Segons l'esmentada instrucció, dins d'un tipus infractor "incomplir les condicions o les obligacions que s'estableixin a l'Ordenança o a la llicència municipal en relació als usos especials o als usos privatius", es poden encabir diferents conductes: utilitzar amplificadors; actuació musical en espais públics d'una amplada inferior a 7 metres; actuació musical que dificulti el trànsit; actuació musical de durada superior a l'autoritzada. Així, els agents actuants havien arribat a imposar, en un mateix moment, fins a tres denúncies en què constava com a únic precepte infringit l'article 63.4 f).

Després de valorar que possiblement s'estava infringint el principi de tipicitat i de proporcionalitat de les sancions, aquesta Sindicatura va demanar a l'Àrea de Règim Jurídic que s'emetés un informe sobre la instrucció que aplicava la Guàrdia Urbana sobre "Actuacions musicals i altres actuants al carrer".

L'informe jurídic manifestava que, en general, els criteris que es consideraven en la instrucció de la Guàrdia Urbana eren ajustats a l'OUVEP i a la legislació bàsica i deixaven un marge d'apreciació als agents actuants perquè valoressin, en el moment d'estendre la denúncia, si es tractava d'una situació de contravenció més greu o simplement lleu.

L'article 63.4 f) de l'OUVEP està redactat d'una forma que necessita la remissió a l'article 28.2 de l'OUVEP per tal de concretar les condicions incomplides i perquè el fet il·lícit es pugui entendre completat (tipicitat). És suficient l'incompliment d'una de les condicions perquè s'entengui produït el fet il·lícit.

La instrucció no predetermina què han de fer els agents davant l'hipotètic supòsit que es produeixi alhora l'incompliment de més d'una de les condicions de l'article 28.2 de l'OUVEP. En aquest cas, cal entendre que només hi ha una infracció, i les diferents denúncies esteses pels agents en el mateix moment temporal podrien tenir un valor informatiu per a l'òrgan instructor de cara a la gradació de la infracció comesa. En canvi, en el cas que ha estat objecte de la queixa, s'han tramitat tantes sancions com denúncies esteses pels agents actuants.

Finalment, es considera que la instrucció es podria complementar amb les indicacions pertinents per tal d'evitar múltiples denúncies per la mateixa infracció que puguin originar una pluralitat de procediments sancionadors.

9.2. L'adequació del procediment administratiu en determinades actuacions administratives

L'administratiu de declaració de caducitat de títols funeraris

De nou, aquest any, aquesta instància supervisora ha rebut queixes relatives a procediments administratius de declaració de caducitat de títols funeraris, que han conclòs amb el desnonament de sepultures i l'inevitable trasllat de les restes que l'ocupaven a l'ossari general, d'on en cap cas poden ser recuperades. En aquests casos, a parer de la síndica, l'acte administratiu de declaració de caducitat d'un dret sobre una concessió administrativa estava mancat de tot tipus de garanties per a persona administrada, a la qual únicament se li practicava una notificació i, tot i tenir Cementiris de Barcelona, SA (CB, SA), constància que no havia estat rebuda, s'executava la declaració.

De fet, en l'Ordenança de cementiris vigent en aquell moment, per als supòsits d'impagament de taxes, l'article 67 c) recollia el següent: "(...) l'expedient administratiu de caducitat es limitarà a la citació del titular, i se li concedirà un termini de vuit dies per posar al corrent de pagament o per sol·licitar la pròrroga, transcorreguts els quals sense que ho efectui, es traslladaran les restes a l'ossera general o, si escau, seran incinerades".

La síndica va alertar que es tractava d'un procediment que no es corresponia amb el que estava establert en el Reglament de patrimoni dels ens locals, on s'exigia un procediment contradictori pel fet de tractar-se d'una concessió demanial. I tampoc es corresponia amb les garanties del procediment administratiu comú. A més, considerava que les conseqüències irreversibles

A petició de la síndica, els Serveis Jurídics municipals han incorporat a la nova Ordenança de cementiris un procediment per declarar la caducitat de drets funeraris amb més garanties per a la persona interessada

d'aquest acte administratiu, limitatiu del dret de la persona administrada, requerien extremer les precaucions i reforçar l'acte notificador. Per aquest motiu, va recomanar a Serveis Jurídics Centrals que s'estudiés la incorporació en la nova Ordenança de cementiris, que en aquell moment es trobava en elaboració, un procediment per declarar la caducitat de drets funeraris amb més garanties per a la persona interessada.

Els Serveis Jurídics municipals van acceptar la recomanació de la síndica i van elaborar una proposta de modificació de l'article 70 de l'Ordenança de cementiris, a l'efecte de regular una tramitació de l'expedient administratiu de caducitat que es considerés més garantista per a les persones interessades. Aquesta nova regulació incorpora les garanties i prescripcions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, pel que fa a les notificacions, així com la previsió de consultar el Padró municipal. Així, el nou redactat de l'article 70 de l'Ordenança de cementiris ha quedat de la forma següent:

"1. En la tramitació de l'expedient administratiu de caducitat s'observaran en tot cas les previsions contingudes en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, i en la resta de la normativa aplicable; en especial les relatives a la pràctica de les notificacions pertinents, en relació amb les quals l'Ajuntament o l'entitat gestora en qui delegui faran servir el Padró Municipal i la resta dels mitjans al seu abast per tal que aquelles siguin efectives.

2. Es concedirà un termini de 30 dies comptats des de la notificació d'inici de l'expedient de caducitat a fi que els beneficiaris, hereus o afavorits puguin fer les al·legacions que considerin oportunes.

3. En els expedients de caducitat per l'estat ruïnós de la construcció particular, la compareixença de beneficiaris, hereus o afavorits amb el compromís de dur a terme les obres de construcció o reparació en el termini que a l'efecte s'assigni suspendrà la tramitació de l'expedient pel termini corresponent, el qual no podrà excedir de sis mesos. Transcorregut aquest termini i previ informe tècnic sobre la idoneïtat de les obres executades, es resoldrà el procediment, acordant l'arxiu de l'expedient o, en el seu cas, la caducitat.

4. En els expedients de caducitat per impagament, si l'Ajuntament o l'entitat gestora no estimessin les al·legacions que, en el seu cas, s'hagin presentat d'acord amb el previst en l'apartat 2 anterior, els beneficiaris, hereus o afavorits disposaran d'un termini de 15 dies des de la notificació de la resolució desestimatòria de les al·legacions per posar-se al corrent de pagament o per sol·licitar una pròrroga del termini de pagament. Transcorregut el termini de 15 dies sense que s'hagi produït el pagament o sense que s'hagi atorgat una pròrroga es declararà la caducitat. En cas que no s'hagin presentat al·legacions, els beneficiaris, hereus o afavorits disposaran d'un termini de 15 dies comptats des del transcurs del termini de 30 dies previst per a la presentació d'al·legacions per posar-se al corrent de pagament o per sol·licitar una pròrroga del termini de pagament. Transcorregut aquest termini de 15 dies sense que s'hagi produït el pagament o sense que s'hagi atorgat una pròrroga es declararà la caducitat.

5. La resolució de l'expedient de caducitat serà en tot cas motivada.”

Televisió pública, el servei d'atenció domiciliària (SAD), els mercats municipals i el servei de cementiris són algunes de les principals queixes de la ciutadania en la gestió dels serveis públics i essencials

9.3. La gestió dels serveis públics i essencials

Aquest any 2017, han estat diverses les queixes referides a la gestió de diversos serveis públics. Destaquem la dels treballadors i treballadores de l'empresa ICB, gestora de BTV, que demanaven la intervenció de la síndica per aconseguir un consens dels grups polítics per establir un pla de cobertura informativa electoral amb criteris únicament periodístics, prescindint dels blocs electorals.

També, treballadors i treballadores d'una empresa adjudicatària del servei d'atenció domiciliària (SAD) manifestaven, en aquesta institució, presumptes males pràctiques empresarials i que afectaven les seves condicions laborals i que repercutia en l'atenció final que dispensaven a les persones usuàries.

Novament aquest any es van repetir queixes de concessionaris de mercats municipals. Concretament de persones concessionàries que es veien afectades pel Pla de reubicació i esponjament del mercat de la Boqueria, que es dirigien a la Sindicatura perquè consideraven que la nova ubicació que se'ls assignava des de Mercats de Barcelona podia perjudicar els seus negocis.

Altres intervencions de la Sindicatura han tingut lloc en l'àmbit de la prestació del servei de cementiri a la ciutat. En algun cas, les queixes es dirigien a l'elevat cost d'algun servei sol·licitat, o al procés de declaració de caducitat dels títols funeraris per causa d'impagament de taxes, o les conseqüències que va tenir l'esfondrament d'un bloc de nínxols al Cementiri de Montjuïc.

La gestió dels cementiris de Barcelona

La gestió dels cementiris municipals és competència de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb l'article 25.1.j) de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local. En el cas de Barcelona, la gestió es duu a terme de forma indirecta a través de la societat municipal Cementiris de Barcelona, SA (CB, SA).

Aquest any volem destacar l'estudi d'ofici que va realitzar aquesta institució després de tenir coneixement de l'esfondrament d'un bloc de nínxols al Cementiri de Montjuïc.

El Pla Director del Cementiri de Montjuïc, elaborat l'any 2007, qualificava com a "acceptable" l'edificació de l'agrupació 12 de la via de Sant Antoni. Aquesta qualificació comportava que no hi haguessin tasques específiques programades a realitzar en el moment d'elaborar-se el Pla ni en un futur pròxim. Tot i això, el dia 15 de setembre del 2017 el bloc va patir un col·lapse en què es van veure afectats 144 nínxols.

La síndica va considerar necessari iniciar un estudi dels fets per conèixer les causes i les conseqüències de l'esfondrament. CB, SA, va facilitar a la síndica la informació que se li va requerir. En aquesta informació, hi constaven els informes tècnics encarregats per Cementiris a dos arquitectes, que destacaven aspectes relatius a la inadequació d'alguns materials de construcció utilitzats, la filtració d'humitats o la tècnica de construcció que s'havia fet en construir una remunta sobre un edifici ja existent, sense que es reforcessin les estructures. Així mateix, destacaven les característiques del terreny de la muntanya de Montjuïc, on s'assenta el cementiri, que presenta una orografia i geologia molt concreta i que es valorava com una "zona crítica entre diferents estructures del terreny". Tot i això, els dictàmens tècnics conclouien que el col·lapse imminent dels nínxols no es podia preveure i que el sinistre havia estat fortuït sense possibilitat de detecció prèvia.

La síndica creu que són els dictàmens elaborats per professionals amb expertesa en matèria de construccions els que han de determinar les causes del sinistre; ara bé, si acceptem el contingut dels informes dels i les arquitectes de què disposem, aquelles deficiències constructives que es mencionen ja hi eren en el moment de la redacció del Pla Director. Per tant, a la síndica li queda el dubte sobre si aquestes patologies i deficiències es podien haver considerat prèviament per tal de realitzar actuacions preventives per donar més seguretat a la construcció.

També, dos dies abans del sinistre, s'havia detectat una esquerda al paviment de la via de pas davant del bloc esfondrat que va alertar els i les responsables del recinte mortuori i van aplicar

algunes mesures preventives. Tot i això, la síndica vol destacar que en cap moment es va valorar requerir la presència del cos de Bombers de Barcelona després de la detecció de l'esquerda. No es pot presumir que la intervenció dels Bombers hagués impedit el fet resultant, però, en tot cas, aquesta insti-

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va intervenir d'ofici arran de l'esfondrament d'un bloc de nínxols al Cementiri de Montjuïc

tució entén que es tracta d'un cos especialitzat que té, entre altres funcions, la de realitzar actuacions de vigilància i prevenció per tal d'evitar o pal·liar les conseqüències de determinats sinistres. Segons van indicar els responsables de Bombers a la Sindicatura, si haguessin estat alertats, segurament s'haurien desplaçat al lloc per fer una valoració inicial i, si hagués estat oportú, haurien pogut realitzar mesures cautelars, com apuntalaments preventius d'elements estructurals o altres actuacions.

Amb posterioritat als fets van ser diverses les persones que es van adreçar a la Sindicatura per denunciar el mal estat de conservació d'algunes sepultures i el manteniment d'algunes zones del cementiri. Per això, algunes membres de l'equip de la Sindicatura van visitar el recinte i van poder observar un precari estat de conservació en algunes de les construccions funeràries. No disposem de recursos tècnics necessaris per diagnosticar si aquest estat de manteniment posa en risc la integritat d'alguns blocs funeraris, però en tot cas vam valorar que la insuficiència del manteniment no escau amb l'obligació que té el gestor del recinte, derivada de la imposició de la taxa de conservació prevista en l'Ordenança fiscal 3.9. A la vista d'això, la síndica es va plantejar si els recursos destinats al manteniment d'aquest cementiri, derivats de la recaptació de l'esmentada taxa, aplicats en la seva totalitat eren suficients o bé caldria fer una anàlisi econòmica per tal d'ajustar el preu de la taxa.

La Sindicatura de Greuges es mostra preocupada pel manteniment del recinte, i especialment pel fet que més blocs de nínxols puguin estar en una situació similar al bloc esfondrat. Per això va recomanar una revisió rigorosa de totes les edificacions que puguin patir patologies i especialment aquelles construïdes amb idèntiques tècniques i circumstàncies. Entén la síndica que aquesta tasca ha de passar per una revisió del Pla Director vigent, ja que va demostrar no ser suficient per detectar i diagnosticar riscos en les construccions funeràries.

Quant a l'afectació en els drets de les persones titulars de les sepultures, van ser diverses les famílies que es van dirigir a aquesta institució per denunciar una manca de transparència i diligència en la informació que CB, SA, els havia facilitat després del sinistre. Aquest tractament dels fets per part dels i les responsables havia generat desconfiança a algunes de les persones afectades, que van decidir contractar serveis d'advocacia per tal que els assistissin en les actuacions jurídiques que consideressin necessàries.

Aquesta instància supervisora és del parer que, atesa la dimensió dels fets, hauria calgut una convocatòria informativa de caràcter general a les famílies afectades per donar-los a conèixer, amb detall, els fets succeïts i l'afectació general, així com les previsions del treball per normalitzar la situació.

Les persones interessades mostraven preocupació per la identificació de les restes dels seus i de les seves familiars allà inhumats. La síndica creu important donar garanties que les restes coincideixin amb les dels seus éssers estimats, i per això ha recomanat a l'Ajuntament que aboqui tots els recursos necessaris per identificar les restes fins allà on la pràctica científica ho permeti, i se'n doni compte a les famílies per si consideren adient presenciar l'acte de nova sepultura. Segons l'informe de les dues antropòlogues –forenses encarregades de les tasques d'i-

De manera unànime, tots els grups polítics van votar a favor de complir les recomanacions indicades en l'informe de la Síndica de Greuges de Barcelona

dentificació—, en alguns casos no serà possible la identificació, bé perquè les restes estaven molt disperses i/o malmeses o bé per la inexistència de dades *ante mortem* de les persones difuntes o bé de familiars. Arribat el cas, CB, SA, ha previst la creació d'un espai de memoràndum que aculli totes les restes que no han pogut ser identificades.

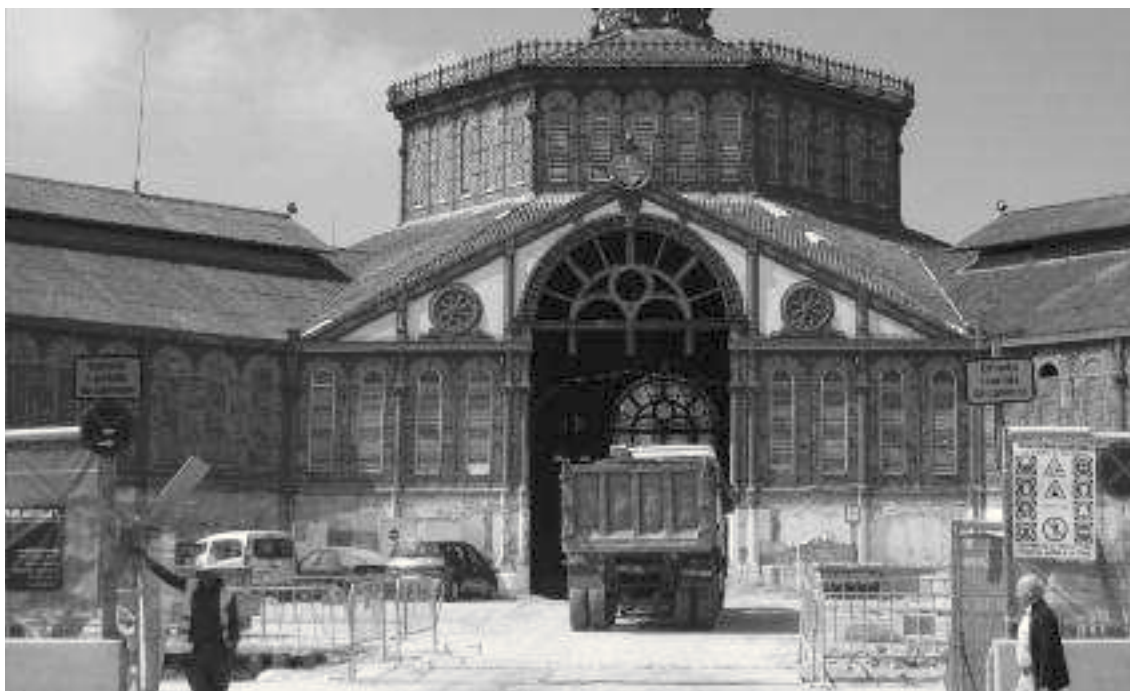
En aquest sentit, la síndica considera imprescindible que la informació que es traslladi a les persones que es puguin veure afectades sigui al màxim de rigorosa i transparent, i que se'ls facilitin les eines necessàries per tal que puguin afrontar la situació.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de procediment administratiu comú derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Vetllar perquè tot escrit presentat sigui objecte de resolució o resposta escrita en temps i forma legal.
- Realitzar les tasques de modificació i actualització de les ordenances municipals, especialment la del procediment sancionador, per tal d'adequar-les a la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.
- Millorar les instruccions de la Guàrdia Urbana per garantir una informació completa que eviti la imposició de múltiples denúncies que originin una pluralitat de procediments sancionadors.
- Actuar amb diligència davant de les denúncies de treballadors i treballadores d'empreses adjudicatàries d'un servei públic, per assegurar-ne el compliment de les obligacions en matèria laboral. Així mateix, realitzar un seguiment intensiu i rigorós de l'execució del contracte per part de les empreses adjudicatàries.

Capítol 10

ACTIVITATS ECONÒMIQUES



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 115 queixes.

La Constitució espanyola reconeix la llibertat d'empresa dins del marc de l'economia de mercat i estableix que els poders públics han de garantir i protegir l'exercici i la defensa de la productivitat, d'acord amb les exigències de l'economia general i, si és procedent, de la planificació.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries per promoure el progrés econòmic i el progrés social, basats en els principis de la solidaritat, la cohesió, el desenvolupament sostenible i la igualtat d'oportunitats.

D'altra banda, la carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat vincula l'Ajuntament, en la mesura de les seves possibilitats, a contribuir a assolir la plena ocupació i a rebutjar el treball il·legal.

10.1. Llicències d'activitat econòmica

La Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica, pretén clarificar els règims d'intervenció de les administracions, re-

115 queixes en l'àmbit d'activitats econòmiques ha rebut la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2017

lacionats amb l'emplaçament del negoci o l'establiment empresarial introduint una reducció important de les càrregues administratives sota el principi de la mínima intervenció possible i la reducció de terminis.

La Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental (LPCAA), determina els règims bàsics d'intervenció administrativa: l'autorització, la llicència i la comunicació prèvia.

L'Ordenança municipal d'activitat i d'intervenció integral de l'Administració ambiental de Barcelona (OMAIIAA), d'11 de maig de 2001, regula els procediments d'intervenció, prevenció i control de les activitats, públiques i privades, que es realitzen en el terme municipal de Barcelona, d'acord amb les normes urbanístiques, ambientals i sectorials que els siguin d'aplicació.

El Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, estableix l'ordenació de l'acció administrativa que realitzen els ens locals, per se, o mitjançant els organismes autònoms i altres ens i persones públiques i privades que en depenguin, en matèries sobre obres públiques, intervenció administrativa de l'activitat de la ciutadania, foment, com també l'establiment i la gestió dels serveis públics i figures connexes.

De totes les queixes rebudes durant aquest any 2017 sobre llicències d'activitat econòmica, cal destacar, per volum i seguint la tendència de l'any passat, totes aquelles que fan referència a l'activitat d'habitatge d'ús turístic (HUT), ja sigui per les molèsties que generen els pisos que es destinen a realitzar aquesta activitat als veïns i veïnes més propers, així com per totes aquelles persones que la realitzen de forma irregular, és a dir, sense disposar del permís per allotjar turistes. En el marc d'aquest tipus de queixes també n'hem rebut de les persones propietàries o de les llogateres d'alguns habitatges sobre els quals s'han incoat procediments sancionadors arran de detectar-se la realització de l'activitat turística sense disposar del corresponent comunicat que els habilita per fer-ho, i hem pogut comprovar que s'havia produït alguna equivocació en algun d'aquests casos.

L'increment d'aquest tipus de queixes possiblement és degut a l'esforç que ha estat fet i que continua fent el consistori per lluitar contra l'oferta il·legal d'allotjaments turístics a la ciutat,

amb l'aprovació del Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics i el Pla de Xoc contra l'oferta il·legal que intensifica la inspecció en tots els habitatges susceptibles de destinar-se a aquesta activitat econòmica.

Durant el 2017 s'han resolt el centenar de queixes presentades a finals del 2016 per disconformitat amb la campanya del Pla municipal per a la lluita contra els habitatges d'ús turístic (HUT)

La síndica valora positivament aquestes actuacions endegades i considera que és del tot necessària la col·laboració ciutadana per poder detectar l'oferta il·legal i ser més eficient amb la finalitat de preservar el dret a l'habitatge, ja que aquesta activitat econòmica il·legal i submergida, a banda de crear problemes de convivència, contribueix clarament a

l'expulsió del veïnat. En informes anteriors la síndica ja va fer referència a l'afectació que podria tenir sobre l'especulació immobiliària i, de fet, consta demostrat que, tal com succeeix amb altres activitats sobre les quals operen les restriccions de les condicions d'implementació, la seva limitació ha comportat un increment notable del preu de transacció de l'activitat i, consegüentment, un encariment del preu de l'habitatge.

Les recomanacions específiques derivades de les decisions dictades sobre aquesta matèria són les següents:

- Impulsar la regulació de totes les modalitats d'allotjament turístic que ja existeixen actualment a la ciutat per poder combatre l'oferta il·legal de manera eficaç i fer compatible la creixent activitat turística amb un model urbà sostenible.
- Incoar d'ofici i amb la corresponent inspecció municipal els expedients de disciplina urbanística en el marc del Pla de Xoc contra els HUT iniciats arran d'una denúncia ciutadana per tal de garantir la protecció de les dades personals.
- Actuar sempre a partir d'indicis fiables i amb la convenient cautela per no ferir sensibilitats en les necessàries inspeccions de comprovació d'infraccions administratives que impliquin interferir en la vida familiar.
- Incrementar la diligència en la tramitació dels procediments sancionadors per evitar que els i les veritables responsables d'infraccions administratives quedin impunes.

També s'han resolt aquest any el centenar de queixes presentades a finals de l'any passat per disconformitat amb la campanya del Pla municipal per a la lluita contra els HUT i s'ha considerat que l'actuació municipal ha estat correcta ja que no s'han observat indicis d'actuació municipal irregular que conculqui els drets de la ciutadania.

En segon lloc, per nombre de queixes rebudes sobre aquesta matèria, tenim totes les que fan referència a les llicències d'activitats que produeixen molèsties, bé perquè no s'ajusten a la llicència municipal atorgada o bé perquè no en disposen, i també n'hem rebut unes quantes referents al desacord en el procediment de tramitació seguit per legalitzar les mateixes activitats. Quant als tipus d'activitats de les quals hem rebut més queixes, podem destacar les referents a les activitats extraordinàries que es realitzen a la ciutat i les referents als locals destinats a clubs de cànnabis i als prostíbuls establerts en plantes pis d'edificis d'habitatges.

Com a recomanacions específiques enumerem les següents:

- Valorar la possibilitat d'endegar mesures cautelars en els procediments sancionadors referents a activitats manifestament il·legalitzables per a la tutela efectiva dels drets dels veïns i veïnes.
- Plantejar la possible revocació d'aquelles llicències atorgades que generen problemes greus i/o persistents en el temps.
- Mantenir informades les persones promotores de les queixes de les diferents actuacions municipals derivades de la seva denúncia per tal de millorar la seva satisfacció.
- Proposar anar canviant la ubicació dels escenaris en les llicències d'activitats extraordinàries que s'autoritzen normalment a la via pública i amb motiu de festes majors perquè no siguin sempre els mateixos veïns i veïnes afectats.
- Informar de les dates i els horaris de realització de les activitats concedides en les llicències extraordinàries a tots els possibles veïns i veïnes afectats per tal que puguin organitzar-se en funció de les afectacions acústiques i/o de mobilitat que puguin patir.

Un altre tipus de queixes de les quals hem tingut registre aquest any són les relacionades amb les suspensions de llicències emparades en el Text refós de la Llei d'urbanisme i com a mesura cautelar per a l'impediment de l'autorització d'activitats que puguin resultar contràries o in-

Cal agilitzar la tramitació dels expedients de disciplina urbanística que s'incoïn arran de les infraccions detectades en les inspeccions per aconseguir que cessin les molèsties que es puguin generar als veïns i veïnes

compatibles amb l'aprovació d'un nou pla d'ordenació, i dues referents concretament a l'aplicació del Pla Especial del Port Vell de Barcelona i en les quals el Districte ha admès que es va produir una errada que va permetre l'admissió errònia d'algunes activitats.

Finalment, volem destacar dins d'aquest capítol dues respostes del consistori que se'ns han facilitat amb motiu de les decisions emeses, i que constitueixen l'apartat inclòs en el Protocol de precintes, que diu que caldrà tenir en compte, en el moment de determinar la possible suspensió de l'execució d'una ordre de pre-

ciament d'una activitat, el fet de valorar i equilibrar de forma prioritària els perjudicis que puguin estar patint les persones afectades per una activitat il·legal quan aquestes atemptin contra el dret a la salut i el descans de les persones, i l'inici dels treballs per tal d'elaborar un protocol d'actuacions en els supòsits de suspensions de llicències en què s'haurà de preveure tota la mecànica municipal amb l'anticipació suficient i coordinar les actuacions dels diferents departaments implicats en la decisió, logística i implementació d'aquest tipus de mesures per tal de poder minimitzar l'impacte d'aquests acords.

Com a recomanacions generals en matèria de llicències d'activitat econòmica, insistim a agilitzar la tramitació dels expedients de disciplina urbanística que s'incoïn arran de les infraccions detectades en les inspeccions per aconseguir que cessin les molèsties que es puguin generar als veïns i veïnes i evitar que les persones responsables en quedin impunes, i a aplicar de forma rigorosa el principi de proporcionalitat en l'adopció de mesures cautelars en els procediments sancionadors que puguin implicar perjudicis per a les persones afectades.

10.2. Llicències d'ocupació de l'espai públic

La Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques, i amb caràcter estatal, es refereix als títols que habiliten per a l'ús comú especial dels béns de domini públic i determina que, quan s'efectuï amb instal·lacions desmuntables o béns mobles, han d'estar subjectes a autorització. També preveu que les autoritzacions s'atorguin a qui presenti una petició que reuneixi les condicions, a excepció de si, per qualsevol circumstància, es trobés limitat el seu nombre, cas en què s'han d'atorgar en règim de concurrència o mitjançant sorteig si no s'haguessin de valorar condicions especials en les persones sol·licitants.

El Decret 336/1998, que aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals a Catalunya, també recull la previsió d'atorgament d'autorització dels béns d'ús comú especial i estableix que, si les persones sol·licitants són més d'una, s'han de tenir en compte els principis d'objectivitat, publicitat i concurrència.

L'Ordenança de terrasses, aprovada pel Plenari del Consell Municipal en sessió de 20 de desembre de 2013 i modificada en la sessió celebrada l'1 d'abril de 2016, estableix una sèrie de requisits per a la utilització dels béns de domini públic i, especialment, el règim d'autorització prèvia per a l'ocupació dels espais d'ús públic, alhora que pretén afavorir l'equilibri entre els usos de les terrasses i els usos col·lectius de l'espai públic, i garantir, per una banda, la qualitat dels espais per als ciutadans i ciutadanes i per al veïnat i la convivència ciutadana i, per l'altra, el suport i la promoció de l'activitat econòmica dels sectors de restauració i assimilats.

Actualment sabem que s'està elaborant la modificació de l'Ordenança de terrasses i que s'intentaran corregir els principals problemes que generava entre els locals de restauració principalment per l'aplicació de les condicions d'ubicació i del nombre de sanitaris. Des d'aquesta Sindicatura, recomanem donar el menor marge possible a la discrecionalitat i respectar el dret general a l'accessibilitat.

Com a recomanacions específiques de les queixes resoltes referents a llicències de terrasses, enumerem les següents:

- Tramitar, dins del termini establert, les llicències sol·licitades.
- Valorar les possibles modificacions presentades de les llicències i comunicar formalment el resultat a la persona interessada.
- Delimitar visualment l'espai autoritzat per tal de prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic.
- Comprovar les molèsties denunciades pels veïns i veïnes i, si és convenient, valorar la possibilitat de revocació de les llicències dels establiments incomplidors.
- Estudiar la possibilitat d'introduir una modificació en l'Ordenança que possibiliti la limitació horària en aquells àmbits on no es pugui garantir la qualitat acústica en horari nocturn.

Volem destacar dins d'aquest apartat una decisió en què es fa referència al dèficit d'adequació de l'espai públic a la regulació legal en matèria d'accessibilitat i també a les contradiccions en la diferent normativa municipal que té a veure amb aquesta matèria en què es recomana harmonitzar l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures i l'altra normativa municipal concurrent que pugui resultar contradictòria entre si i no ajustada als codis d'accessibilitat. L'Ajuntament ens ha respost que ha traslladat la nostra recomanació als òrgans impulsors de l'Ordenança de terrasses i de l'Ordenança de comerç per tal de tenir-la en consideració.

Finalment, cal comentar una queixa que s'ha resolt amb referència a la manca d'atenció i solució al problema que representa el fenomen de la venda ambulants sense autorització d'ocupació de l'espai públic conegut com a *top manta*, si bé l'Ajuntament està impulsant estratègies per tal de pal·liar els efectes d'aquesta activitat irregular, aquestes resulten ineficaces sense el concurs d'altres administracions amb competències en la matèria, i per això s'ha recomanat:

- Instar enèrgicament la resta d'administracions competents per tal que articulin mecanismes de cooperació i coordinació permanents.
- Dissenyar un instrument propi per abordar íntegrament el problema i les causes que l'originen.

Quant a les recomanacions generals en matèria de llicències d'ocupació de l'espai públic, insistim a vetllar pel respecte al dret al descans dels veïns i veïnes sobretot en horari nocturn, garantir el dret a l'accessibilitat dels i les vianants i exercir el control de forma clara davant de totes les il·legalitats detectades.

La síndica ha copsat les dues principals preocupacions de la ciutadania barcelonina respecte de l'ocupació de l'espai públic: les terrasses i la venda ambulants

10.3. Atenció a la persona consumidora i usuària

La Constitució espanyola estableix que els poders públics han de garantir la defensa de les persones consumidores i de les usuàries protegint-ne la seva seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya reconeix el dret de les persones consumidores i usuàries a rebre una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats i a la protecció de llurs interessos econòmics davant de conductes abusives, negligents o fraudulentament, i estableix que els poders públics han de garantir l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum, i n'han de promoure el coneixement i la utilització.

D'altra banda, la carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat vincula l'Ajuntament, en el límit de les seves competències, a vetllar per la protecció de les persones consumidores.

De la tipologia de queixes rebudes sobre aquesta matèria, cal destacar les referents a les companyies instal·ladores i subministradores dels serveis de llum, gas i telefonia, i les que continuen fent referència a les males practiques utilitzades per alguns repartidors de bombones de gas butà i en les quals ha quedat palesa la manca d'actuació municipal per corregir les molèsties que la distribució al carrer de gas butà origina a la ciutadania, així com la mala pràctica d'alguns repartidors de demanar un preu per sobre del que està regulat per l'Administració.

Les conclusions derivades de les decisions dictades sobre aquesta matèria són les següents:

- Requerir a les companyies instal·ladores de serveis considerats universals, als quals les persones propietàries de les finques no poden negar-se, i que transcorren per la pell dels edificis (facades, cobertes, parets mitgeres, etc.), que donin compliment a l'Ordenança dels usos del paisatge urbà de la ciutat, ja que les mateixes companyies han de ser responsables del manteniment, la seguretat i el decòrum d'aquestes instal·lacions i han d'impedir les provisionalitats, els desordres i retirar qualsevol element obsolet o innecessari.

Entre les queixes d'atenció a la persona consumidora i usuària destaquen les referents a les companyies instal·ladores i subministradores dels serveis de llum, gas i telefonia

- Fer ús de les competències de què disposa l'Ajuntament en matèria de comerç i consum, i si cal amb l'ajuda de l'Agència Catalana de Consum o amb aquells altres recursos que consideri convenients, per tal d'inspeccionar i controlar les males pràctiques descrites anteriorment d'alguns repartidors de bombones de gas butà, i que acordi, si és necessari, amb les empreses distribuïdores les actuacions a emprendre o els protocols

que calguin i, si és procedent, que reguli algun altre sistema de distribució immediat, però amb les degudes garanties per a la clientela i per a la ciutadania en general.

Aquesta última recomanació ja es va fer l'any passat però, com que no se n'ha obtingut cap resposta del consistori, es creu convenient tornar a fer-ne esment.

Un altre tipus de queixes referents a aquesta matèria i que es van enregistrar l'any passat, però que s'han resolt aquest any, han estat les referents al servei funerari. Des d'aquesta Sindicatura som conscients que l'Ajuntament, emparat en la Constitució espanyola, que reconeix la iniciativa pública en l'activitat econòmica, ja ha iniciat els treballs dirigits a modificar la situació del sector funerari, però tot i així se li ha recomanat que informi de la llibertat de contractació del servei funerari en tots els hospitals i centres socio-sanitaris que tenen places municipals concertades, ja que s'ha constatat que no tothom era correctament informat.

Pel que fa a una altra queixa rebuda aquest any sobre el sector funerari, s'ha informat la persona promotora de la possibilitat de formular l'oportuna reclamació per la via arbitral, atès que Serveis Funeraris de Barcelona, SA, és una societat adherida a arbitratge en consum, i també s'ha donat trasllat de la queixa a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, en la seva qualitat de promotor del Codi de bones pràctiques de les empreses de serveis funeraris acordat amb les empreses funeràries, per si ho considerés d'interès a l'efecte d'avaluar el grau de compliment de l'esmentat Codi.

Com a recomanació general en aquesta matèria, considerem que és necessari poder oferir des de l'Ajuntament un assessorament independent, clar i directe, dels costos i els drets funeraris a les persones interessades a través del 010.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'activitats econòmiques derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

Allotjaments turístics

- Impulsar la regulació de totes les modalitats d'allotjament turístic que ja existeixen actualment a la ciutat per poder combatre l'oferta il·legal de manera eficaç.
- Garantir la protecció de les dades personals en els expedients iniciats arran d'una denúncia ciutadana en el marc del Pla de Xoc contra els habitatges d'ús turístic.

Llicències d'activitats que produeixen molèsties

- Aplicar mesures cautelars en els procediments sancionadors referents a activitats manifestament il·legalitzables.
- Afrontar la possible revocació d'aquelles llicències atorgades que generen problemes greus i/o persistents en el temps.
- Alternar la ubicació dels escenaris en les llicències d'activitats extraordinàries que s'autoritzen normalment a la via pública i amb motiu de festes majors perquè no sigui sempre el mateix veïnat afectat, sense perjudici del compliment dels límits d'immissió acústica.

Terrasses

- Valorar les possibles modificacions presentades de les llicències i comunicar formalment el resultat a les persones interessades.
- Delimitar visualment l'espai autoritzat per tal de prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic.
- Estudiar la possibilitat d'introduir una modificació en l'Ordenança que possibiliti la limitació horària en aquells àmbits on no es pugui garantir la qualitat acústica en horari nocturn.

- Harmonitzar l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures.

Atenció al consumidor

- Requerir a les companyies instal·ladores de serveis considerats universals, als quals les persones propietàries de les finques no poden negar-se, i que transcorren per la pell dels edificis (façanes, cobertes, parets mitgeres, etc.), que donin compliment a l'Ordenança dels usos del paisatge urbà.
- Controlar les males pràctiques d'alguns repartidors de bombones de gas butà.

Serveis funeraris

- Assegurar que en tots els hospitals i centres socio-sanitaris que tenen places municipals concertades s'informa suficientment sobre la llibertat de contractació del servei funerari.
- Oferir un assessorament independent clar i directe, per part dels canals d'atenció ciutadana municipal, sobre els costos i els drets funeraris.

Capítol 11

LA FUNCIÓ PÚBLICA I EL TREBALL A L'ADMINISTRACIÓ



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 43 queixes.

11.1. Reclamació de treballadors i treballadores de l'empresa municipal Barcelona Activa (BASAU)

La secció sindical del sindicat UGT de l'empresa BASAU va demanar la intervenció de la síndica de greuges per disconformitat amb diversos aspectes de les relacions laborals en aquesta empresa.

Tres eren les qüestions plantejades en la seva demanda a la síndica de greuges:

La superació de la durada màxima dels contractes per obra determinada dels i les professionals del programa Treball als Barris.

El desconeixement de la taxa de reposició de treballadors i treballadores que aplica l'empresa.

La manca de resposta a la petició d'informació sobre la massa salarial dels anys 2012 a 2016.

1) Situació dels treballadors i treballadores derivada de l'encadenament de contractes

BASAU és una societat de capital íntegrament municipal, i és l'instrument municipal per crear i fomentar polítiques d'ocupació de qualitat. En aquest context, duu a terme programes, entre d'altres, dirigits a la formació i la inserció laboral de persones amb dificultats especials d'accés al mercat laboral.

Els promotors de la queixa manifesten que, paradoxalment, moltes de les persones treballadores contractades per BASAU per executar el programa ocupacional Treball als Barris es troben en una situació laboral irregular, ja que han superat la temporalitat màxima de tres anys establerta per la Llei en concatenació de contractes temporals. Aquest extrem ha estat desmentit en la informació que BASAU ha dirigit a la síndica.

La polèmica generada entorn de la situació laboral d'aquests treballadors i treballadores a BASAU és coneguda pels i les representants municipals. De fet, aquest assumpte va ser objecte de debat en diferents comissions del Consell Municipal d'Economia i Hisenda, com la que va tenir lloc a l'octubre del 2016, on un membre de l'equip de Govern va manifestar que compartia el neguit de la plantilla i que “la legislació és complicada i aquesta situació exigeix im-

Quant a la funció pública i el treball a l'Administració, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 43 queixes durant l'any 2017

ginació jurídica i determinació política, i no sempre és fàcil trobar la millor via jurídica”. En aquella Comissió, es va anunciar la creació d'una comissió mixta entre la Direcció de l'empresa i la representació de la plantilla, amb la voluntat de cercar una solució.

Malgrat aquest fet, BASAU ens va informar que “no hi ha cap contracte per obra o servei que hagi excedit el termini màxim de tres anys, així com que els

successius contractes temporals s'han realitzat en el marc de programes públics d'ocupació i treball, la relació laboral de les persones treballadores contractades no ha esdevingut el caràcter d'indefinida”.

El mes de setembre de 2016, es va presentar a la Comissió de Govern l'Estratègia per l'Ocupació de Barcelona 2016-2020, com una estratègia de lluita contra l'atur i per l'ocupació estable i de qualitat. Es va remarcar que l'atur i la precarietat són el problema principal dels barcelonins i barcelonines, tal com es reflecteix en les enquestes municipals. La síndica comparteix aquestes manifestacions i va demanar coherència en l'aplicació de les polítiques del personal municipal.

La Directiva 1999/70/CE del Consell de la Unió Europea té per objecte aplicar l'Acord marc celebrat entre les organitzacions interprofessionals de caràcter general. La clàusula 1 d'aquest Acord marc pretén millorar la qualitat del treball de durada determinada, així com garantir el respecte al principi de no-discriminació i establir un marc per evitar els abusos derivats de la utilització de successius contractes o relacions laborals de durada determinada. La clàusula 5 de l'Acord, titulada “Mesures destinades a evitar la utilització abusiva”, diu literalment:

“1. A efectes de prevenir els abusos com a conseqüència de la utilització successiva de contractes o relacions laborals de durada determinada, els estats membres, prèvia consulta amb els interlocutors socials i conforme a la legislació, els acords col·lectius i les pràctiques nacionals, i/o els interlocutors socials, quan no existeixin mesures legals equivalents per prevenir els abusos introduiran de forma que es tingui en consideració les ne-

cessitats dels diferents sectors i/o categories de treballadors, una o diverses de les mesures següents: (...) la durada màxima total dels successius contractes de treball o relacions laborals de durada determinada (...).

2. Els estats membres, prèvia consulta als interlocutors socials, i/o els interlocutors socials, quan resulti necessari, determinaran en quines condicions els contractes de treball o relacions laborals de durada determinada: a) es consideraran successius, b) es consideraran celebrats per temps indefinit.”

En aquest sentit, l'article 15 de l'Estatut dels treballadors disposa que podran celebrar-se contractes de durada determinada quan es contracti el treballador o treballadora per a la realització d'una obra o servei determinat, amb autonomia i substantivitat pròpia dins de l'activitat de l'empresa, i l'execució del qual, encara que limitada en el temps, sigui en principi de durada incerta. Aquests contractes no podran tenir una durada superior a tres anys ampliables fins a dotze mesos més per conveni col·lectiu. Transcorreguts aquests terminis, els treballadors i treballadores adquireixen la condició de treballadors fixos de l'empresa. El mateix article, en l'apartat 5, es refereix als treballadors i treballadores que en un període de trenta mesos haguessin estat contractats durant un termini superior a vint-i-quatre mesos (...) i diu que adquiriran la condició de treballadors i treballadores fixos.

Ara bé, en aquest darrer supòsit, en l'article 15.5 de l'Estatut dels treballadors, s'estableix una excepcionalitat quan es tracti de contractes formatius, de relleu i interinitat, i de contractes temporals celebrats en el marc de programes públics d'ocupació-formació, així com en els contractes temporals que siguin utilitzats per empreses d'inserció degudament registrades i l'objecte dels contractes sigui considerat com a part essencial d'un itinerari d'inserció personalitzat.

Assenyalen els i les representants de BASAU que els treballadors i treballadores als quals es refereix la reclamació formen part d'aquest grup de “contractes temporals celebrats en el marc de programes públics d'ocupació-formació” que exceptua la prohibició d'encadenaments contractuals.

Es tracta de treballadors i treballadores que, segons manifesten les persones promotores de la queixa, desenvolupen tasques de formació i orientació de grups de persones que es troben en risc d'exclusió laboral, en el marc de programes subvencionats pel SOC per afavorir la contractació laboral d'aquest col·lectiu. Per això, entén la síndica, que en el cas d'aquests treballadors i treballadores no es tracta de “contractes temporals celebrats en el marc de programes públics d'ocupació-formació”. Aquests treballadors i treballadores no són els receptors dels ajuts públics i, per tant, no formen part del grup d'excepció que esmenta la llei. Es tracta de treballadors i treballadores que fan activitats d'orientació, formació o recerca d'ocupació. Algunes d'aquestes persones van acreditar a la Sindicatura l'existència de relacions laborals amb BASAU des de feia alguns anys, amb altes i baixes de successius contractes, cosa que evidenciava que es tractava de llocs de treball que calia cobrir de forma permanent per al funcionament normal, i no conjuntural, de l'empresa.

La Sindicatura considera que la tasca de pronunciar-se en cada cas sobre la naturalesa i els efectes jurídics de les relacions de servei dels treballadors i treballadores amb BASAU correspon a altres instàncies socials

Quant a les circumstàncies previstes en l'article 15.1a) de l'Estatut dels treballadors, relatives a la situació de temporalitat continuada durant un temps superior a tres anys, i que convertiria la relació laboral en indefinida, també informa BASAU que no se'n dona cap en l'empresa municipal.

La síndica vol recordar que la Sala Social del Tribunal Suprem va elaborar el concepte de "treballadors indefinits no fixos" per al supòsit de contractes temporals subscrits per les administracions públiques que s'excedeixen en el temps perquè cobreixen llocs de treball d'estructura. La durada indefinida del contracte implica que aquest no està sotmès a termini. Malgrat això, el treballador o treballadora només pot adquirir la condició de fix en plantilla després d'haver superat amb èxit els procediments selectius d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

En tot cas, caldria valorar, cas per cas, les diferents situacions de les persones treballadores afectades, i la Sindicatura considera que la tasca de pronunciar-se en cada cas sobre la naturalesa i els efectes jurídics de les relacions de servei dels treballadors i treballadores amb BASAU correspon a altres instàncies socials, que a més poden vincular l'Administració amb les seves resolucions.

2) Taxa de reposició

La taxa de reposició pot ser una via per regularitzar alguns treballadors i treballadores laborals de durada determinada.

Malgrat que les lleis pressupostàries limiten la incorporació de personal de nou ingrés a les corporacions municipals, també disposen que, en el cas de les societats mercantils públiques, podran disposar d'una taxa de reposició del 100 % quan es tracti de sectors prioritaris o serveis públics essencials. A més, hi ha la possibilitat d'acumular les taxes de reposició d'altres sectors municipals per incrementar la d'aquells sectors declarats prioritaris o essencials.

La Comissió de Govern de 21 d'abril de 2016 va declarar com a prioritaris o afectes al funcionament dels serveis públics essencials de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus organismes autònoms, entre d'altres, els relatius a l'àmbit de formació i de polítiques actives d'ocupació, a l'efecte de la cobertura de necessitats urgents i inajornables mitjançant el nomenament de personal funcionari interí i de personal laboral temporal de conformitat amb allò autoritzat en l'article 20, apartat 2, de la Llei 48/2015, de pressupostos generals de l'Estat.

També, l'article 126 del Reial decret legislatiu 781/1986, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, preveu que la corporació municipal ha

La disconformitat amb la manca d'informació referida a l'increment i el decrement d'efectius i la taxa de reposició ha estat traslladada a la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Catalunya.

d'aprovar anualment el seu pressupost i la seva plantilla, la qual podrà ser ampliada sempre que l'increment de despesa quedi compensat mitjançant la reducció d'una altra partida de despesa (efecte pressupostari neutre) o sempre que siguin conseqüència de l'establiment o ampliació de serveis de caràcter obligatori.

Així doncs, sembla que hi ha altres vies que permetrien la regularització d'alguns dels treballadors i treballadores que ara es poden trobar en situació labo-

ral precària a BAUSA, segons reclama la secció sindical que s'ha dirigit a la Sindicatura. Es tractaria d'una operació complexa que va més enllà de l'estricta taxa de reposició de la mateixa empresa. Però els i les responsables de BAUSA ofereixen a la Sindicatura una resposta més simple quan es refereixen únicament i exclusivament a la taxa de reposició de l'empresa municipal, sense considerar altres possibilitats de creixement, que acabin sent o no factibles.

La disconformitat amb la manca d'informació referida a l'increment i el decrement d'efectius i la taxa de reposició, desglossant Ajuntament, organismes autònoms i empreses municipals, ha estat traslladada a la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Catalunya, que té una autoritat tècnica per pronunciar-se respecte d'això.

3) Informació relativa a la massa salarial

Els representants dels treballadors i treballadores manifesten a la síndica la seva disconformitat amb la negativa municipal a donar-los a conèixer la massa salarial laboral de l'Ajuntament, els organismes autònoms i el sector públic empresarial.

Es tracta d'una informació que ha de ser pública, tal com es desprèn de l'article 103.bis de la Llei reguladora de les bases de règim local, que disposa que s'ha d'aprovar anualment i ha de ser publicada en la seu electrònica de la corporació. Aquesta obligació s'esdevé des de l'any 2013, amb l'aprovació de la Llei de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

Ara per ara, sembla que l'Ajuntament de Barcelona no ha donat compliment íntegre a aquesta disposició. Tal com informa a la Sindicatura, s'està treballant en unes instruccions referents als conceptes que integren la massa salarial, d'aplicació als diferents organismes, instituts i empreses que formen part de l'àmbit municipal.

Malgrat això, BASAU entén que la informació relativa a la massa salarial es desprèn dels comptes anuals de l'empresa, que es lliuren als i les representants de les persones treballadores, i que contenen l'import de les despeses de personal, en una magnitud equivalent a la massa salarial de l'empresa.

Els i les representants dels treballadors i treballadores, però, sol·liciten els imports desglossats. Manifesten que la informació a què es refereix BASAU com a equivalent a la massa salarial de l'empresa és global i no distingeix la relativa al personal d'estructura i la que correspon al personal que no és d'estructura.

La importància de conèixer la massa salarial rau en la vinculació que té amb la possibilitat de fer aportacions al Pla de pensions, seguint els criteris pautats en la Llei de pressupostos generals de l'Estat. Tot i que, com manifesta l'empresa, no és obligatori destinar aquests increments als fons de pensions, la síndica és del parer que s'ha de permetre la participació en aquest assumpte dels i les representants dels treballadors i treballadores per poder negociar amb l'empresa com es distribueix el topall màxim global d'aquesta massa salarial.

La síndica recorda a l'Ajuntament el deure que té de facilitar informació als i les representants dels treballadors i treballadores, i de no obstaculitzar les seves facultats de vigilància i control en matèria de personal.

La síndica recorda a l'Ajuntament el deure que té de facilitar informació als i les representants dels treballadors i treballadores, i de no obstaculitzar les seves facultats de vigilància i control en matèria de personal

Ara bé, els i les representants dels treballadors i treballadores han traslladat aquesta queixa a la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Catalunya. La síndica valora positivament aquest pas, ja que aquest organisme és l'instrument adient per pronunciar-se respecte d'un presumpte incompliment municipal.

Tot i no emetre una decisió sobre el fons de les qüestions plantejades perquè es van denunciar davant de la Inspecció de Treball, i en el moment de redactar aquest informe estan en tramitació en aquell organisme, després de valorar la informació municipal aquesta Sindicatura va considerar que l'Ajuntament de Barcelona i Barcelona Activa SAU no havia facilitat l'accés a la informació als i les representants dels treballadors i treballadores per tal que poguessin complir la seva missió de vetllar pels drets dels treballadors i treballadores.

Més endavant, es transcriuen les recomanacions formulades per la síndica de greuges en aquesta reclamació. Malgrat el temps transcorregut, no disposem de cap resposta municipal sobre aquesta qüestió.

Durant la redacció del present informe s'ha rebut la resposta de l'entitat BASAU a les consideracions fetes per la síndica de greuges.

En resum, Barcelona Activa informa de la signatura el passat dia 15 de desembre de 2017 amb la majoria de la representació sindical i referendat pel 90 % dels treballadors i treballadores reunits en assemblea, d'un acord que ha de permetre assolir l'estabilitat d'un col·lectiu de 45 persones que havien encadenat diferents contractes eventuais per un període superior al que estableix l'article 15.1 de l'Estatut dels treballadors. La voluntat és oferir, a aquest col·lectiu, una relació laboral indefinida de caràcter formal en el marc de l'excepcionalitat del límit temporal que permet l'article 15.5 de l'Estatut dels treballadors.

Al mateix temps l'acord contempla instaurar a l'empresa un sistema de provisió de llocs de treball mitjançant la creació de borses de treball.

Un aspirant, i membre d'un altre cos policial, a participar en les proves de selecció de la Guàrdia Urbana demana la intervenció de la síndica de greuges perquè considera que l'exigència d'una alçada mínima d'1,70 metres no és adequada

Altres cossos policials com els Mossos d'Esquadra, la Policia Nacional i la Guàrdia Civil demanen una alçada mínima d'1,65 metres per poder participar en les convocatòries de selecció

11.2. Requisits antropomètrics per accedir al cos de la Guàrdia Urbana

El requisit d'alçada mínima en la convocatòria per a la selecció interadministrativa de places d'agent de la Guàrdia Urbana ha estat una queixa recurrent des de fa anys.

Un aspirant a participar en les proves de selecció i membre d'un altre cos policial va demanar la intervenció de la síndica de greuges pel fet de considerar que l'exigència d'una alçada mínima d'1,70 metres li impedia concursar. Considerava que aquest requisit no estava justificat, i més tenint en compte que prestava els seus serveis en un cos on es demanava una alçada mínima d'1,65 metres.

El mes de juny de 2014, vam tenir ocasió de prendre una decisió sobre aquesta mateixa

qüestió amb motiu d'una queixa similar per disconformitat amb l'anterior convocatòria. Els reclamants manifestaven el seu desacord amb l'alçada mínima d'1,70 i defensaven que una alçada inferior no era motiu d'incapacitat. Vegeu l'informe corresponent a l'any 2014, pàgina 150.

La síndica, al juny de 2014, va manifestar que les raons que, en aquell moment, l'Ajuntament havia donat per exigir aquelles alçades “no són prou justificatives d'una mesura que pot suposar una discriminació en l'accés a l'ocupació pública”. No es va afirmar rotundament que fos una discriminació, ni que significués una irregularitat.

En aquell moment i a la vista de la informació recollida, els arguments exposats per l'Ajuntament i la normativa aplicable, es va prendre la decisió següent:

- Estimar la queixa perquè, tot i la potestat municipal d'imposar determinats requisits a les bases per seleccionar el personal més idoni, davant de la imposició d'una mesura limitativa l'Ajuntament no ofereix raonaments prou objectius que justifiquin el diferent tracte als aspirants al cos de seguretat municipal vers els aspirants a cossos de seguretat d'altres administracions, i per tant la mesura es pot considerar discriminatòria.
- Recomanar que en properes convocatòries es revisi el requisit de l'alçada mínima per tal d'adequar-lo al que és exigint per altres administracions.

L'Ajuntament va contestar dient que l'establiment de la limitació de l'alçada a 1,65 metres en el cas dels homes “demana un anàlisi en profunditat per tal de veure les implicacions tècniques i de seguretat que des d'una perspectiva policial, implicaria pel nostre Cos”.

La reproducció dels mateixos requisits en l'alçada mínima exigible als homes aspirants en la convocatòria objecte d'aquesta queixa presentada l'any 2017 i la reproducció de les mateixes motivacions en resposta a la nova petició d'informació feta per la síndica de greuges, expressa que l'Ajuntament no accepta les consideracions d'aquesta institució i es reitera en el seu determini.

La qüestió plantejada sobre el possible fet discriminador de l'alçada, al nostre entendre, es pot abordar des de dues perspectives diferents però complementàries. Una és la que fa referència a quines han de ser les alçades idònies exigibles per poder ser acceptat en aquests tipus de processos selectius, i l'altra és la que fa referència a si l'exigència de diferents alçades per a homes i dones, la de les dones és menys exigent, pot significar una discriminació per als aspirants homes.

L'Ajuntament de Barcelona, en la seva darrera convocatòria, va tornar a exigir una alçada mínima d'1,70 metres en el cas dels homes i d'1,60 metres en el cas de les dones.

En el cas de les dones, l'alçada mínima exigible resulta coincident amb la demanada en les convocatòries per als cossos de Mossos d'Esquadra, Policia Nacional i Guàrdia Civil, però no coincideix amb l'alçada mínima exigible als aspirants homes a aquests altres cossos, que és d'1,65 metres.

El Ministeri de la Presidència, el 27 de març de 2007, ja va aprovar una ordre en la qual reduïa la talla mínima d'estatura dels aspirants homes a l'accés al cos de la Guàrdia Civil. En l'Ordre es justificava que la majoria dels països de l'entorn requerien per a l'ingrés en els seus cossos policials uns requisits de talla que venien a situar-se, com a mitjana, en els 160 cm per a les dones i en 165 cm per als homes i, per tant, consideraven que per als homes es donava una situació de desigualtat respecte dels seus col·legues europeus. A més referia, literalment: “(...) según ha ido demostrando la experiencia práctica, la estatura de 170 centímetros exigida actualmente a los varones impide el ingreso a un número apreciable de aspirantes que re-

únen sobradamente el resto de los condicionantes exigidos y cuentan con un perfil adecuado para ello”.

Més tard, l'any 2011, la policia autònoma catalana va situar l'alçada mínima en 1,65 metres, i va justificar la mesura de la rebaixa, públicament, en la decisió d'equiparar l'alçada mínima per a ser agent dels Mossos a la que ja existeix en altres cossos, com la Policia Nacional, la Guàrdia Civil i l'Ertzaintza. Igualment van assenyalar que la deducció de l'alçada mínima en cinc centímetres era compatible amb les funcions policials.

El 3 de maig de 2016, la Direcció General d'Administració de Seguretat del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, en exercici de la seva competència de coordinació de l'activitat de les policies locals, va emetre una recomanació, en el sentit que “l'alçada mínima requerida no superi 1,65 metres en el cas dels homes i 1,60 en el cas de les dones”.

Certament, la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat, diferencia entre funcions de policia de seguretat ciutadana i funcions de policia administrativa i, per tant, tal com argumenta l'Ajuntament, permet una policia més especialitzada. Ara bé, l'exigència de la talla mínima és la mateixa per a tot el cos, amb independència de la naturalesa de les tasques a desenvolupar.

D'acord amb diversos pronunciaments jurisprudencials, la imposició de requisits per participar en la selecció de personal no suposarà una discriminació quan, atesa la naturalesa de l'activitat professional concreta de què es tracti o el context en què es dugui a terme, aquesta característica constitueixi un requisit professional essencial i determinant, sempre que l'objecte sigui legítim i el requisit proporcional.

Les raons esgrimides per l'Ajuntament per demanar una alçada mínima d'1,70 metres en el cas dels homes es vinculen amb les operacions concretes assignades als agents i al fet que tots ells, en el seu ingrés, realitzen tasques de patrullatge i no de policia administrativa. La resposta municipal va donar a entendre que altres cossos més dimensionats poden destinar als agents que acaben d'ingressar a tasques no vinculades amb el patrullatge i la seguretat ciutadana.

Certament, la determinació d'una alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes no és

una practica irregular o que signifiqui discriminació en l'accés a l'ocupació laboral. L'Ajuntament va argumentar el seu determini i aquest pot emparar-se en les excepcions previstes en la Directiva 2000/78/CE del Consell de la Unió Europea, de 27 de novembre de 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en l'ocupació, però sembla evident que per a funcions similars o idèntiques les característiques físiques haurien de ser homogènies entre els diferents cossos de seguretat i més quan s'utilitza el sistema de proveïment mitjançant mobilitat interadministrativa. També és cert que no existeix cap norma legal que estableixi obligatòriament el valor mínim d'alçada i que, en la seva absència, els ajuntaments tenen potestat d'autoorganització dels seus

Una sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea defensa que els arguments justificatius de l'alçada mínima d'1,70 metres per accedir a la Guàrdia Urbana són controvertits

Si bé l'actuació municipal no és irregular, la síndica considera que cal homogeneïtzar els requisits d'alçada mínima amb la gran majoria de la resta de cossos i forces de seguretat i que passi a ser d'1,65 metres

serveis en funció d'aquelles solucions que considerin més idònies sempre que respectin els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

Això explica la iniciativa, ja esmentada, de l'autoritat autonòmica en matèria de seguretat pública per recomanar l'homogeneïtzació i que, al nostre entendre, si no es respecta, igualment hauria de justificar-se de manera objectiva pel que fa a unes hipotètiques funcions singulars del cos en qüestió.

No obstant això, l'Ajuntament de Barcelona es manté quasi com a única Administració que exigeix l'alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes. I en concret, en allò que fa referència a la convocatòria objecte de queixa, ens trobem davant d'una situació, almenys aparentment paradoxal, quan resulta que 49 places d'agents de la Guàrdia Urbana s'han reservat per ser cobertes mitjançant mobilitat interadministrativa, és a dir, es convoquen aspirants provinents de cossos on regeixen alçades mínimes inferiors per a funcions iguals o de superior exigència a les encomanades a les policies locals.

La síndica de greuges continua pensant, però, que, si bé l'actuació municipal resulta correcta i pot estar emparada per la normativa i la jurisprudència vigent, seria aconsellable incorporar-se a les recomanacions d'homogeneïtzació dels requisits d'alçada mínima, com ja fan la gran majoria de la resta de cossos i forces de seguretat.

Si bé l'exigència de diferents alçades per a homes i dones no ha estat la qüestió sotmesa a la consideració de la síndica de greuges, ens podem preguntar si una alçada menys exigent per a les dones aspirants pot significar una situació discriminatòria i una conculcació del principi d'igualtat en detriment dels aspirants homes.

L'Ajuntament de Barcelona, en la informació facilitada a petició de la síndica de greuges, justifica la diferent exigència d'alçada mínima basant-se en la informació objectiva disponible sobre les alçades mitjanes, tal com ja han quedat descrites, i segons la qual l'alçada mitjana de les dones a Espanya es troba per sota dels 1,65 metres. També afegeix com a raó "la necessitat d'ampliar el rang d'aspirants".

El desig o les bones intencions de facilitar la presència de la dona en el món del treball, afortunadament, s'ha pogut plasmar en una normativa de compliment obligat i en mesures de foment i remoció d'obstacles amb les quals les administracions públiques i especialment l'Ajuntament de Barcelona s'han compromès.

Així, mitjançant la Llei 17/2015, de 21 de juliol, del Parlament de Catalunya, d'igualtat efectiva de dones i homes, assenyala el camí, les mesures i els compromisos als quals, en aquest cas, la societat catalana es compromet per fer realitat la igualtat proclamada.

La Llei defineix els principis d'actuació dels poders públics en aquest matèria i ordena a les administracions públiques l'elaboració de plans d'igualtat de dones i homes.

En seu apartat dedicat a la definició de conceptes, entre d'altres, es recull el de discriminació indirecta (art. 2.1) que defineix de la manera següent:

La situació discriminatòria creada per una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres que poden causar un perjudici més gran a les persones d'un dels sexes, excepte si resulten adequats i necessaris i es poden justificar amb criteris objectius que no tinguin cap relació amb qüestions de gènere.

Destaquem especialment aquest concepte pel que més endavant direm i que entenem estretament vinculat al cas que ens ocupa.

El Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, en sessió del 27 de març de 2015, va aprovar el II Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre Homes i Dones 2015-2019, on s'expressa quina ha de ser la política municipal en matèria de igualtat de gènere i els principis que han de regir.

De la consulta d'aquest Pla s'infereix el següent:

- Els poders públics han de garantir la transversalitat en la incorporació de la perspectiva de gènere i de les dones en totes les polítiques públiques per aconseguir la igualtat real i efectiva i la paritat entre dones i homes.

- Cal conèixer amb detall la composició per sexes de la plantilla de l'Ajuntament per detectar si hi ha àmbits amb forts desequilibris de la presència d'homes i dones.

Identificar si hi ha obstacles per accedir a l'organització per raó de gènere.

- En l'apartat de diagnosi es constata que els homes valoren, com un dels trets més positius, que homes i dones tinguin les mateixes possibilitats d'accés en els processos de selecció.

- En el conjunt de l'Ajuntament hi ha una presència desequilibrada a favor dels homes del 67,07 %, i en el cas de la Guàrdia Urbana és del 89,1 %. Hi ha una hegemònica presència masculina en les plantilles uniformades, tenint en compte també el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS).

- Per portar a terme un procés de reclutament i selecció de personal que garanteixi l'accés a totes les persones en les mateixes condicions, és necessari analitzar tot el procés de la perspectiva de gènere, revisant que el sexe no condicioni l'elecció de la persona que serà contractada per l'organització.

- Es constata que les proves físiques per a l'accés a l'SPEIS, malgrat que han estat adaptades, continuen sent molt exigents. S'esmenta aquí aquest fet per analogia amb el cos de la Guàrdia Urbana.

- En els col·lectius altament masculinitzats, cal introduir accions positives per millorar la presència de dones, col·lectiu altament infrarepresentat. Es tracta de mesures destinades a assolir l'efectiva igualtat d'oportunitats entre dones i homes i d'atorgar avantatges concrets destinats a facilitar l'exercici d'activitats professionals o a evitar o compensar desavantatges en les seves carreres professionals.

- En l'apartat d'accions a emprendre figura la de crear el Grup de Treball de la Dona de la Guàrdia Urbana i establir els sistemes de coordinació amb la Comissió Tècnica d'Igualtat.

- Una altra acció és la destinada a estudiar, amb perspectiva de gènere, l'aplicació d'accions positives legalment possibles en els processos de selecció i promoció.

D'altra banda, cal esmentar, de forma especial, la recent Sentència de 18 d'octubre de 2017 del Tribunal de Justícia de la Unió Europea.

Aquesta Sentència tracta d'una petició de decisió prejudicial plantejada pel Consell d'Estat de Grècia en relació amb un recurs d'anul·lació interposat per una ciutadana grega contra actes administratius adoptats sobre la base d'una normativa nacional que estableix com a requisit per a l'admissió de persones candidates a l'ingrés a l'Escola de Policia grega una alçada mínima d'1,70 metres amb independència del sexe dels candidats i candidates.

El Consell d'Estat grec va plantejar al Tribunal de Justícia de la Unió Europea si el dret de la Unió s'oposa a la normativa que estableix aquell requisit d'una alçada mínima idèntica. El Tri-

bunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) va declarar en la Sentència de 18 octubre 2017 que la fixació d'una alçada física mínima idèntica per a tots els candidats, de sexe masculí o femení, constitueix una discriminació indirecta, ja que existeix un nombre molt superior de dones que d'homes amb una estatura inferior a 1,70 metres “de manera que, conforme a aquesta normativa, aquelles patirien clarament un perjudici davant aquells en allò que es refereix a l'admissió al concurs per l'ingrés en les escoles d'oficials i agents de la Policia hel·lènica. D'això es dedueix que la normativa controvertida en el litigi principal crea una discriminació indirecta”.

Cal recordar aquí el concepte de “discriminació indirecta”, tal com ha estat definida per la Llei catalana 17/2015, que ha estat esmentada més amunt.

La sentència del TJUE també reflexiona sobre el fet que, si bé és cert que per a l'exercici de determinades funcions encomanades a la policia es pot requerir l'ús de força física i això implica una aptitud física particular, “no ho és menys que algunes funcions de policia, com l'auxili al ciutadà o la regulació del trànsit, no necessiten aparentment un esforç físic elevat” i desvincula necessàriament que una determinada aptitud física es relacioni amb una determinada alçada física mínima. A tal fi defensa la realització de proves específiques per comprovar les capacitats físiques.

La Sentència finalitza dient que la normativa objecte de litigi no constitueix una discriminació indirecta prohibida quan concorren, doncs, dos requisits que han de ser comprovats pel jutge nacional: 1) que la normativa estigui objectivament justificada per un objectiu legítim, com el de garantir el caràcter operatiu i el bon funcionament dels serveis de Policia, i 2) que els mitjans per assolir aquell objectiu siguin adequats i necessaris.

En conseqüència, per tot això, i a parer de la síndica de greuges, l'establiment d'una alçada mínima més exigent per als aspirants homes i menys exigent per a les aspirants dones a les proves de selecció com a membres del cos de la Guàrdia Urbana, no significa un tracte discriminatori per als aspirants homes.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de treball al sector públic derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Recomanar a l'Ajuntament que exigeixi a Barcelona Activa SAU que compleixi amb l'obligació legal de transparència i publicació de les dades relatives a la massa salarial dels treballadors i treballadores, en el format legalment exigible.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que requereixi a Barcelona Activa SAU la implementació de mecanismes jurídics adequats per posar fi a la possible situació de precarietat laboral d'alguns treballadors i treballadores. Recomanació que ha estat acceptada.
- Recomanar a l'Ajuntament que, si bé l'establiment d'una alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes com a membres de la Guàrdia Urbana no és un requisit irregular o desproporcionat, es tingui en compte la recomanació feta per la Direcció General d'Administració de Seguretat de la Generalitat de Catalunya en matèria d'alçades mínimes exigibles per l'accés a les policies locals.

Capítol 12

HISENDA MUNICIPAL



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 87 queixes.

La hisenda municipal es nodreix de les aportacions que els ciutadans i ciutadanes fan mitjançant els tributs i les taxes obligats a satisfer i de la participació en els ingressos de l'Estat, que, igualment, es nodreixen essencialment dels impostos que la ciutadania i l'activitat econòmica han de satisfer. A banda d'altres ingressos públics com multes, preus públics, subvencions, etc. o ingressos de dret privat.

Gràcies a aquests ingressos, les administracions públiques poden atendre els diferents serveis públics que està obligat a atendre l'Estat social de dret, article 1 de la Constitució espanyola.

També les polítiques públiques, tributàries i pressupostàries són instruments per aconseguir una millor redistribució de la riquesa del país. L'article 31 de la Constitució espanyola estableix que “tothom ha de contribuir al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat que, en cap cas, tindrà abast confiscador”. I afegeix que “la despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics”. Igualment l'article 40 del mateix text constitucional diu que “els poders públics han de promoure les condicions favorables per al progrés social i econòmic i per a una distribució de la renda regional i personal més equitativa”.

D'altra banda, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat conté el compromís de les ciutats signatàries a disposar d'uns pressupostos econòmics que facin possible el compliment dels drets allà recollits, i la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona incorpora el deure de la ciutadania a col·laborar, mitjançant les contribucions econòmiques, a la realització de les tasques municipals.

En l'àmbit de la hisenda municipal la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut un total de 87 queixes durant l'any 2017

En l'àmbit de la hisenda pública municipal, les queixes que es presenten amb més freqüència tenen a veure amb qüestions relacionades amb la gestió dels tributs, els problemes i la manca de comprensió dels procediments de notificació dels actes tributaris, i la incapacitat econòmica per afrontar els deutes tributaris, i destaca, durant l'any objecte d'aquest informe, el retard desproporcionat a retornar a les persones reclamants l'import d'aquells ingressos que han estat reconeguts com a indeguts.

1) Continuem amb la qüestió de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua)

Durant l'any 2017 no s'ha rebut cap queixa per disconformitat amb la liquidació d'aquest impost. Recordem que durant els anys anteriors s'havien presentat queixes per considerar injust el deure de pagament d'aquest impost de resultes de la dació en pagament de deutes d'un immoble o amb motiu de la venda a pèrdues o sense obtenir beneficis com a conseqüència de la baixada de preus ocasionada per la crisi immobiliària.

A mode de resum, recordem que, en informes anteriors, hi consten les actuacions realitzades per la síndica de greuges amb motiu d'aquests tipus de reclamacions.

Com ja hem dit, l'any 2012 la síndica es va pronunciar en el sentit que l'impost de plusvàlua ha d'aplicar-se "considerant l'increment real del valor del terreny de naturalesa urbana, atenent la situació comprovada del mercat immobiliari havent d'acceptar-se, si s'escau, la inexistència del fet impositiu amb independència de quina hagi estat la raó de la transmissió del bé immoble".

La síndica es va dirigir a la institució el Defensor del Poble per tal que estudiés una possible acció d'inconstitucionalitat. La institució del Defensor del Poble va fer seus els raonaments de la síndica de greuges i es va dirigir a la Secretaria d'Estat d'Hisenda per recomanar:

"Modificar los artículos 201 a 110 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, para acomodar la base imponible y liquidable del Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, a la obtención de una plusvalía real.

Aprobar supuesto de no sujeción al Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, para los casos en que no exista incremento en el valor del terreno, en aplicación del principio de capacidad contributiva i de la inexistencia del hecho imponible".

Les respostes de la Secretaria d'Estat d'Hisenda van ser inconcretes i el Defensor del Poble es va reafirmar que aquestes no desvirtuaven les recomanacions formulades.

La novetat de l'any 2017 han estat dues sentències del Tribunal Constitucional en les quals declara la inconstitucionalitat de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana només “en aquells supòsits en els quals se sotmet a tributació situacions inexpressives de capacitat econòmica, això és, aquelles que no presenten un augment de valor del terreny al moment de la transmissió”.

La primera sentència és la 26/2017, de 16 de febrer de 2017, publicada en el *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE) número 72, de 25 de març, i es refereix només a la normativa legal que regula aquest impost al territori històric de Guipúscoa.

La segona sentència del Tribunal Constitucional és la 59/2017, d'11 de maig de 2017, publicada en el BOE número 142, de 15 de juny, i resol en el mateix sentit que l'anterior però ara referint-se a la Llei estatal reguladora de les hisendes locals que regeix en la resta del territori espanyol.

En conseqüència, es treballa per modificar, al més aviat possible, la Llei reguladora d'aquest impost de manera que es respecti la sentència del Tribunal Constitucional i se sotmetin a tributació aquelles operacions que no signifiquin un increment cert del valor dels terrenys.

Aquesta és la tesi, la recomanació que des de l'any 2012 ha estat fent la Síndica de Greuges de Barcelona, recomanació que ara s'ha vist reconeguda per les sentències del Tribunal Constitucional.

2) La devolució d'ingressos indeguts

Des de l'any 2013, i de forma constant, es van rebent queixes per l'excessiu retard a obtenir la devolució de diners ingressats indegudament en la hisenda municipal. A la vista de les reclamacions presentades, resulta que el termini de temps entre la petició i el retorn efectiu acostuma a ser d'un any amb un cas extraordinari de tres anys i onze mesos.

Els motius pels quals es produeixen aquests ingressos indeguts són diversos, errors en la gestió tributària, sancions econòmiques anul·lades, pagament duplicat de tributs, com seria el cas de l'impost sobre béns immobles quan hi concorre un canvi de titularitat per motiu d'herència, etc.

Davant d'aquests supòsits, la Llei preveu el següent: formulada la petició de devolució d'ingressos indeguts, l'Administració disposa de 6 mesos per notificar al reclamant la resolució que correspongui (art. 220 i 221 de la Llei 58/2003, general tributària).

Els períodes més llargs transcorren entre l'acte de reconeixement del dret a la devolució i l'abonament efectiu en el compte bancari de la persona reclamant.

Si la resolució és favorable per a la persona reclamant, es procedeix de forma immediata a la devolució dels imports reconeguts (art. 20 del Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003, en matèria de revisió en via administrativa aprovat, per Reial decret 520/2005).

Vilà ha instat l'Ajuntament a reduir el termini de devolució dels diners ingressats indegudament en la hisenda municipal

La síndica de greuges s'ha manifestat en el sentit que la immediatesa demanada per l'esmentat Reglament no cal entendre-la en el sentit literal d'actuar, sense solució de continuïtat, d'una forma efectiva en el moment mateix del reconeixement del deute, sinó en un termini de temps raonable, i es considera que 4 mesos és un termini excessiu i evitable. Més tenint

en compte que l'Administració municipal disposa d'uns diners que ja va ingressar al seu moment i que mentre no es retornen meriten interessos a favor de la persona reclamant.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha fet saber a la síndica de greuges que coneix la situació i que ja ha posat els mitjans tècnics necessaris per trobar una solució en un termini raonable. Concorren les circumstàncies de coordinació entre diferents departaments municipals i el fet que el pas a noves eines de gestió informàtica està comportant problemes d'adaptació.

3) Obligat tributari captiu de la inactivitat de l'Administració municipal

De vegades la ciutadania, en les seves relacions amb l'Administració pública, es troba atrapada en un bucle infinit del qual no sap com sortir per evitar els perjudicis que li ocasiona.

En el cas d'un ciutadà que haurà de satisfer a l'Ajuntament 19.200 euros en concepte d'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana per haver rebut per herència una parcel·la a la zona de Vallvidrera - les Planes, en la qual no pot edificar i, en conseqüència, no pot disposar d'un valor de mercat no estimable o pràcticament residual mentre es mantinguin les actuals circumstàncies urbanístiques.

La síndica recomana a l'Administració municipal que, després de 37 anys, aconseguixi el desbloqueig de la modificació del Pla General Metropolità a l'àmbit de les Planes

La finca està subjecta al Programa d'Actuació Urbanística i el Pla Parcial d'Ordenació del Sector del Baixador de Vallvidrera i de les Planes de Barcelona aprovat definitivament per la Corporació Metropolitana de Barcelona el 9 d'octubre de 1980. No obstant això, i transcorreguts 37 anys des de la seva aprovació no ha estat possible el seu desenvolupament.

El Serveis de Planejament de l'Ajuntament han lliurat una còpia de l'informe enviat al Jutjat Contenciós Administratiu número 16 de Barcelona en resposta a la diligència d'ordenació derivada de la Sentència de 9 d'abril de 2015, per la qual es condemna l'Ajuntament a revisar el Pla Parcial d'Ordenació del Sector Baixador de Vallvidrera mitjançant la modificació de Pla General Metropolità a l'àmbit de les Planes.

L'informe destaca que la revisió del planejament urbanístic requerida és "d'una complexitat tècnica i econòmica remarcable, tant pel que fa a la superfície afectada com per la fragmentació i els antecedents urbanístics dels quals es parteix".

En l'esmentat informe es diu que des de l'any 2010 l'Ajuntament treballa amb voluntat de resoldre el problema però, a començaments de l'any 2015, les propostes d'acord d'aprovació inicial de la modificació del Pla General Metropolità (PGM) amb suspensió de llicències van ser retirades de les sessions de la Comissió d'Hàbitat Urbà i Medi Ambient de 19 de febrer i 19 de març de 2015, probablement per falta del suport necessari dels grups municipals.

El promotor de la queixa va presentar un recurs contra el que considerava una injusta liquidació de l'impost de plusvàlua per un import de 19.206,74 euros, ateses les circumstàncies urbanístiques que impedeixen l'execució del planejament.

La síndica de greuges va recomanar a l'Ajuntament i, en especial, al seu equip de Govern i conjunt del consistori que actuessin de manera que, després de 37 anys, s'aconseguís el desblo-

queig de la modificació del PGM a l'àmbit de les Planes, de manera que, un cop aprovat, les persones propietàries poguessin exercir els seus drets emparades per la legislació urbanística.

La Gerència d'Ecologia Urbana ha contestat a la recomanació de la síndica de greuges per informar que es continua treballant per aconseguir el desbloqueig però que l'aprovació inicial de la modificació del PGM "depèn del recolzament dels grups polítics i també del consens veïnal". Mentrestant, el reclamant titular de la parcel·la haurà de continuar satisfent els tributs vinculats a la condició urbana d'aquest patrimoni sense que pugui realitzar-lo segons les previsions del PGM per motius aliens a la seva voluntat.

4) Un lloguer que no és lloguer

Hi ha apel·lacions que han fet fortuna en l'ús habitual de la ciutadania en referir-se, per exemple, a l'aprofitament de determinats béns de domini públic amb denominacions del món de les relacions entre persones privades. És el cas de quan es parla de nínxols en propietat o en règim de lloguer, quan resulta que en realitat són concessions de l'Administració pública amb data de caducitat. De vegades aquesta forma de referir-se a l'aprofitament de béns públics s'ha traspasat al llenguatge de l'Administració.

Amb motiu d'una queixa tramitada per la pèrdua d'un dret funerari per impagament del seu lloguer i no ser localitzades les persones beneficiàries, la síndica va recomanar a Cementiris de Barcelona que modifiqués el document utilitzat, identificat com a *comprovant de lloguer de sepultura*, amb la finalitat de fer constar inequívocament la naturalesa jurídica del dret funerari, així com per informar sobre el procediment que es durà a terme en el cas de declarar-se la caducitat per manca de pagament.

L'Àrea de Règim Jurídic de l'Ajuntament va contestar a la síndica de greuges que la nova Ordenança de cementiris de l'any 2017 deixava d'utilitzar el terme *lloguer* per referir-se a allò que realment és, una concessió administrativa breu, de manera que queda reflectida clarament la naturalesa jurídica de la concessió dels drets funeraris.

5) El preu del canvi de titularitat dels drets funeraris

Quan un dret funerari canvia de titular, les ordenances municipals fiscals preveuen el pagament obligat d'uns diners en concepte de taxa. La normativa tributària preveu que l'import d'una taxa per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no podrà excedir el cost real o previsible del servei, de l'activitat o de la prestació rebuda.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona aconsella a Cementiris de Barcelona que modifiqui el document comprovant de lloguer de sepultura després d'una queixa tramitada per la pèrdua d'un dret funerari per impagament

Una ciutadana va demanar la intervenció de la síndica de greuges ja que no estava conforme amb el fet d'haver de pagar una taxa de 136,40 euros pel canvi de titularitat d'un nínxol i 236,23 euros pel canvi de titularitat d'una tomba. Considerava que, en si mateixos, els dos tràmits eren senzills i en qualsevol cas similars. La resposta municipal a la reclamació prèvia que va presentar justificava els diferents imports en les previsions de la corresponent ordenança fiscal, sense entrar en altres matisos, resposta similar a la que va

oferir l'Ajuntament a la síndica de greuges en un primer moment.

La síndica, en la seva decisió, d'acord amb les consideracions allà contingudes, va estimar la queixa per una manca d'una resposta raonada sobre els elements tinguts en el càlcul de les esmentades taxes, i va recomanar que s'informés els ciutadans i ciutadanes sobre els serveis pres-tats i el seus costos.

Cementiris de Barcelona, SA, va contestar i va informar que, com a resultat de la decisió de la síndica de greuges, "hem pogut constatar que no hi ha motiu per mantenir diferents taxes de modificació de titularitat *mortis causa* o *inter vivos* en sepultures que requereixen el mateix ni-vell de complexitat de tramitació".

En conseqüència, l'empresa municipal proposarà modificar la taxa de canvi de titularitat, que s'unificarà a un import de 84,79 euros per a totes les sepultures de construcció municipal.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria d'hisenda mu-nicipal derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumula-des d'anys anteriors:

- Arbitrar les mesures necessàries per tal que les devolucions dels ingressos cobrats indegu-dament es realitzin dins d'un termini de temps raonable congruent amb el mandat legal.
- Prioritzar la resolució de les reclamacions que tinguin a veure amb l'embargament dels saldos dels comptes bancaris dels deutors tributaris amb una possible situació de precarie-tat econòmica.
- Explorar la possibilitat d'establir un conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitat-ge de Catalunya per tal que l'Ajuntament de Barcelona disposi de les qualificacions de pro-tecció atorgades a fi d'aplicar d'ofici, quan correspongui, les bonificacions en la quota ínte-gra de l'impost sobre béns immobles. Recomanació acceptada, de manera que es procurarà, a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, l'accés a les de qualificació dels habitatges de protecció oficial.

Capítol 13

SERVEIS SOCIALS



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 170 queixes.

La competència municipal expressada a través de l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona comporta la disponibilitat d'un sistema municipal de serveis socials d'abast molt ampli, que actuïn amb les causes que originen les situacions de vulnerabilitat –treballant des de la prevenció–, amb la possibilitat de treballar amb altres sistemes de serveis, i que incorpora també la participació. La tasca d'actuació d'aquest sistema de serveis socials municipal ha de contribuir a l'assoliment d'un dret fonamental, **la igualtat**, proclamat en l'article 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans, recollit en els articles 1 i 9 de la Constitució espanyola com a valor superior, i establert de forma proactiva també en l'article 4.2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. La determinació de la Carta suposa un repte molt important per les seves dimensions i requereix una organització complexa de la gestió. Tot i això, quan estem a prop de complir vint anys d'aquest mandat legal de la CMB, el sistema municipal de serveis socials encara està en construcció i lluny d'abastar la plenitud de competències i recursos malgrat els grans avanços dels darrers anys.

13.1. Serveis socials bàsics

El repte organitzatiu estableix, a més, que els serveis socials, per poder garantir la finalitat definida en l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, la d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida, han d'estar permanentment en revisió i transformació per tal d'adaptar-se a una societat en constant canvi, tant pel que fa a la conjuntura econòmica i política, com pel que fa als valors i les dinàmiques socials i a la mateixa legislació, entre d'altres. El sistema de serveis socials, per tant, hauria de dotar-se de mecanismes que permetessin aquesta adaptació continuada a les noves circumstàncies.

Els serveis socials de Barcelona també estan sotmesos a aquesta realitat canviant, de manera que haurien de poder articular-se de forma prou flexible, per permetre aquest ajustament.

Ara bé, el sistema de serveis socials està emmarcat en un altre context, que és el que està assenyalat per la normativa –que afecta tant la finalitat i l'organització del mateix sistema, com les diferents prestacions que es tramiten o els serveis que es presten– i per la pròpia dimensió de la ciutat, que determina la necessitat d'unes infraestructures, uns horaris d'atenció dels diferents serveis i la disponibilitat de recursos humans i econòmics, i tot plegat constitueix una maquinària que, tot i ser absolutament imprescindible –com a serveis públics que són–, constreny i pot dificultar aquesta flexibilitat.

A més, tal com s'ha anat repetint en els informes anuals de la síndica dels darrers anys, el profund impacte que la crisi econòmica ha tingut a Barcelona i les seves conseqüències han generat i generen una forta pressió assistencial sobre el sistema de serveis socials, especialment als **centres de serveis socials bàsics (CSS)** –malgrat la professionalitat dels treballadors i treballadores d'aquests– amb el resultat d'una insatisfacció manifesta per part d'alguns dels seus usuaris i usuàries que es dirigeixen a la síndica per exposar els motius del seu malestar en relació amb l'atenció rebuda. Tot seguit, es fa referència a les més destacades, ja sigui pel nombre de queixes registrades o per la seva rellevància.

L'accés als centres de serveis socials de la ciutat, i per tant, a la possibilitat d'atenció en l'àmbit social, és el primer escull amb què es troben alguns ciutadans i ciutadanes quan requereixen atenció social o bé quan es vol contactar amb el o la referent del cas, quan ja estan rebent aquesta atenció. El servei central d'atenció telefònica dels centres de serveis socials és diligent quan es tracta de facilitar hora d'entrevista de forma immediata, però no resulta eficaç quan el que persegueix la persona interessada és contactar amb el o la professional de referència. També existeixen limitacions a l'hora de poder rebre una cita, per aquest mitjà, quan es requereix una atenció urgent. Aquestes mateixes dificultats es donen també quan la gestió es fa directament als centres de serveis socials. Malgrat que està protocol·litzada quina ha de ser l'**atenció a les urgències socials** als centres (i òbviament l'existència del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) que garanteix aquesta atenció de forma continuada al llarg de tots els dies de la setmana), s'ha constatat que sovint la percepció d'urgència és molt diferent entre la persona que sol·licita aquesta atenció i els criteris existents. Per exemple, quan algú rep la informació que ha de deixar el seu habitatge per desnonament, sovint és atès com a ur-

Serveis socials és un dels àmbits en què la Síndica de Greuges de Barcelona ha rebut més queixes durant l'any 2017, amb un total de 170

gència quan té la comunicació judicial amb la data, però no sempre se l'atén quan té la primera informació, moment de preocupació i dubtes. L'acompanyament a les persones i famílies amb dificultats és fonamental.

Els veïns i veïnes de Barcelona que concerten una cita amb els centres de serveis socials també es poden trobar amb un temps d'espera considerable fins que son atesos. Les llistes d'espera, malgrat els esforços realitzats en millores de gestió, atenció grupal i contractació de personal, segueixen originant-se, particularment en alguns centres. També es dona la circumstància que aquestes esperes es produeixen en casos en seguiment, les visites dels quals es poden espaiar molt en el temps.

L'expedient 16Q0758 exemplifica una praxi a millorar en l'atenció a les urgències socials en un cas que ja tenia obert expedient en un centre de serveis socials de la ciutat. Es tractava d'una persona més gran de 65 anys, sense xarxa familiar i social, que disposava dels ingressos mínims procedents d'una pensió no contributiva de jubilació i que vivia en una habitació de relloguer. Aquesta persona es va dirigir al seu centre de serveis socials de referència per sol·licitar atenció urgent quan va tenir coneixement que havia de ser intervinguda quirúrgicament de forma imminent i que necessitaria suport per al procés de recuperació quan tingués l'alta hospitalària. Desconeixia els seus drets i les gestions a realitzar i volia informació sobre això, que no va rebre, ja que no va ser atesa. En la resposta municipal que es va adreçar a la sindica, s'indicava la informació del circuit que havia de seguir el ciutadà per a aquest tema, i pel qual s'hauria d'haver adreçat al treballador o treballadora social del centre d'atenció primària de salut. El circuit i la informació facilitada a la Sindicatura eren correctes, però s'haurien d'haver facilitat al ciutadà quan aquest es va dirigir al centre de serveis socials per comunicar les seves necessitats i inquietuds, d'acord amb el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles que estableix l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquesta informació l'hauria hagut de rebre en atenció urgent o preferent, segons l'article 9.2.d de la Llei, de serveis socials, per orientar la seva petició i facilitar l'acompanyament. La síndica va estimar en part la queixa perquè, malgrat el seguiment del cas i l'existència de canals suficients, la informació no s'havia facilitat a la persona interessada, i va recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials que vetllés per atendre situacions com la descrita de forma urgent o prioritària, per tal que la persona interessada pugui disposar de la informació, l'orientació i l'acompanyament necessaris.

Un altre aspecte observat en les queixes rebudes pel que fa a l'atenció social rebuda, es refereix als seguiments i acompanyaments insuficients, especialment en casos de famílies monoparentals.

Una dada rellevant que aportava l'Enquesta de condicions de vida de les persones usuàries dels centres de serveis socials de Barcelona és que una part molt destacada de les persones que havien estat entrevistades en el marc de l'enquesta eren dones, concretament el 71,9 %. De les llars de les persones entrevistades, en el 49,7 % hi ha infants. Per tant, es deduïble que dones i infants constitueixen un gruix considerable de les persones destinatàries de l'actuació dels centres de serveis socials i, consegüentment, cal tenir present aquesta dada en la planificació i el disseny d'aquests.

La situació que recull l'expedient 17Q0734 fa referència a una llar monoparental amb dos fills menors d'edat, la mare dels quals arriba a Barcelona per uns antecedents de violència de gènere i no compta a la ciutat amb cap suport familiar, ni habitatge, i amb una limitació d'ingressos important. La ciutadana platejava a la Sindicatura que se sentia desassistida pel cen-

tre de serveis socials de referència, que en l'informe adreçat a la síndica valorava la situació com d'alt risc social. En el període de set mesos, la família havia estat atesa per la unitat de primera atenció i acollida i per la unitat de seguiment/tractament, i se'ls havien facilitat les orientacions i els tràmits més bàsics a l'inici i amb un professional referent del cas, posteriorment, que havia ampliat el suport especialment pel que fa a l'atenció als menors, els quals comptaven amb diferents recursos per garantir una alimentació adequada, transport, així com l'assistència a activitats de lleure i extraescolar. També s'atenien aspectes relacionats amb la salut i la recerca laboral, entre d'altres. Per tant, es posa de manifest que l'atenció es prestava dins del marc normatiu de la Llei 12/2007, de serveis socials, i atenent el que estableix l'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en relació amb l'adopció urgent de les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els i les adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats, per part dels poders públics. Però la ciutadana estava aclaparada per la situació, que difícilment podia resoldre amb els seus propis mitjans, i perquè no reunia els requisits per accedir a un seguit de recursos socials.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es té ple coneixement de l'alta complexitat social i econòmica de molts casos, que difícilment són abordables en correspondència amb les expectatives d'algunes persones, les quals, al seu torn, pateixen la gran pressió de no poder comptar amb uns mínims garantits i de viure amb extrema fragilitat el seu dia a dia. El consistori ha de poder oferir uns espais d'escolta i un acompanyament adequat als processos que viuen les famílies que es troben en aquestes situacions. En aquest sentit, la freqüència de les visites de seguiment, entre les quals havia transcorregut un mes i mig, hauria de poder escurçar-se per tal d'oferir una atenció qualitativa. Per aquest motiu, la síndica va estimar en part la queixa perquè, tot i que es treballava amb l'objectiu de garantir la cobertura de les necessitats bàsiques, donada la situació d'alta vulnerabilitat plantejada, caldria possibilitar una freqüència superior de les visites per poder realitzar un acompanyament i suport acurats, i es recomanava a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) que vetllés per tal que en els casos de famílies amb una situació d'alta vulnerabilitat es facilités una atenció social més continuada.

Vilà constata que cal millorar l'accés als centres de serveis socials, tant pel que fa a les funcions de centraleta telefònica, com pel que fa a la reducció de les llistes d'espera i l'atenció a les urgències

La Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya defineix el servei social d'atenció domiciliària (SAD) com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb manca d'autonomia personal, i persones i famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social. Dins d'aquests serveis es troben el d'atenció personal i el de neteja de la llar.

Donat el gran volum de persones ateses per aquest servei de l'Ajuntament de Barcelona —prestada per diferents empreses—, especialment a partir de l'entrada en vigor de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), es produeixen també situacions d'insatisfacció amb el mateix SAD que es poden traduir en queixes formulades a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, les quals es poden concretar especialment en:

- Els esculls per rebre una atenció adequada quan es manifesta una queixa relacionada amb el SAD, a través de l'empresa prestadora del servei, el centre de serveis socials o a través dels diferents canals de reclamació, queixa o suggeriment de l'Ajuntament de Barcelona.
- La manca de control directe, per part de les persones usuàries del servei en casos de copagament, atès que no es genera una factura detallada del servei (especialment quan creuen que les hores d'atenció rebudes no es corresponen amb les reconegudes en el PIA).

Aquests aspectes, i d'altres sobre els quals es reben queixes a la Sindicatura, no queden prou regulats en el "Pacte de prestació de servei d'atenció domiciliària", que se signa a l'inici o la modificació del servei, i tampoc en el document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària".

L'expedient 15Q0450, tancat aquest any 2017, exemplifica algunes d'aquestes dificultats. Es treballa a partir de la queixa presentada per la filla d'un usuari del servei d'atenció a domicili, amb una discapacitat del 58 % i grau 3 i nivell 1 de dependència. Relata que, arran d'una caiguda del seu pare al domicili per la qual requereix ingrés, es detecten una sèrie d'irregularitats econòmiques en la seva llibreta d'estalvis. Així mateix, considera que el pare ha rebut una atenció poc adequada i que no havia estat informada de fets que n'indicaven un deteriorament. La família va realitzar gestions telefòniques amb l'empresa prestadora del servei i va registrar escrits en què es queixava dels fets, adreçats a l'Institut Municipal de Serveis Socials i a l'Ajuntament de Barcelona.

Les dones i els infants són el gruix considerable de les persones destinatàries de l'actuació dels centres de serveis socials i cal tenir-les presents en la planificació i el disseny d'accions

L'Ajuntament va informar la síndica que s'havien respost els escrits de la ciutadana, i que s'havien adreçat a l'empresa gestora del servei i li havien plantejat la consulta, i es considerava que les actuacions havien estat adequades segons els protocols de què disposen

per a aquells casos. S'havia comprovat que l'empresa prestadora del servei havia mantingut amb la ciutadana reiterades converses i que havien adoptat mesures preventives o cautelars mentre no es clarifiquessin els fets denunciats. També es va confirmar que les persones que prestaven el servei al seu pare serien separades del servei per tal no de poder tornar a intervenir en la seva atenció. Tot allò sense perjudici de les mesures jurídiques i administratives corresponents si finalment s'acreditava mala actuació per part dels i les professionals.

En aquest cas, per part de la Sindicatura es va observar que:

- El document de "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària", no tracta de la comunicació als i les familiars de referència sobre les informacions rellevants detectades en la realització dels serveis.
- En el "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària" les tasques que estaven concretades no indicaven que es poguessin fer petites compres, tal com s'estava produint. S'hi especifica que, si cal modificar algun dels punts anteriors, caldrà signar un nou pacte modificat. Es constata, doncs, una manca de control sobre la prestació del servei, al qual es refereix l'article 5 de la Llei de serveis socials.

- La promotora de la queixa exposava que es va trobar amb moltes dificultats per poder contactar amb l'empresa prestadora del servei d'una forma eficient perquè, tot i l'existència d'un telèfon d'atenció al client, aquest no permet contactar directament amb una persona responsable, malgrat que després es realitzés una reunió entre l'empresa i la família.

La síndica ha manifestat repetides ocasions la seva preocupació per la qualitat dels serveis d'atenció a domicili que es realitzen des dels serveis socials municipals. Sovint s'observa que, davant d'alguna incidència, l'empresa és qui desenvolupa la gestió d'aquesta en la seva totalitat. L'article 17 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que els serveis socials bàsics tenen la funció de prestar els serveis d'ajuda a domicili. El fet que la prestació del servei sigui encarregada a una empresa no detreu a l'Ajuntament de Barcelona i l'IMSS la seva responsabilitat sobre el control de la qualitat d'aquest, que no es pot basar, únicament, a comprovar si l'empresa ha seguit el protocol. La regulació del servei d'atenció a domicili (SAD), a través del document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis d'atenció domiciliària", és molt limitada i no preveu de forma àmplia el ventall de situacions que es poden donar i, per tant, no cobreix tots els aspectes que és necessari regular per a una garantia de qualitat i transparència. Per tot això, la síndica va estimar la queixa perquè, malgrat que l'IMSS havia actuat davant dels fets i havia emès una resposta a la família, no havia assumit la gestió de la queixa amb l'eficàcia necessària. Així mateix, es va recomanar a l'IMSS l'elaboració d'un Reglament del servei d'atenció a domicili, que s'efectuï una supervisió i un control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores del SAD i que les famílies que efectuïn queixes sobre el servei SAD, puguin ser ateses per personal municipal.

L'Institut Municipal de Serveis Socials ha respost a la síndica, en diferents ocasions, que s'està treballant per detallar més el document actual de "Condicions de prestació del servei". Des de la Sindicatura es vol recordar la necessitat d'un Reglament com a document amb rang normatiu que estableixi drets i deures de forma més taxativa i empari la ciutadania per tal que pugui rebre un servei de qualitat i tingui coneixement clar de l'abast dels seus drets i obligacions.

En relació amb la recomanació d'efectuar una supervisió i un control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores dels serveis de SAD, l'IMSS ha informat de la creació d'una Unitat de Control de Qualitat en l'execució del contracte, que fa el seguiment periòdic del compliment de les obligacions de les empreses adjudicatàries del servei.

En l'expedient 15Q1092, tancat en aquest exercici 2017, es va estudiar la queixa d'un grup de treballadors i treballadores familiars que manifestaven que l'empresa havia escurçat el temps de desplaçament previst entre domicilis, cosa que no s'ajustava a la realitat. D'altra banda, des de la Sindicatura s'observava que aquesta és una pràctica habitual de les empreses que gestionen el SAD.

Les problemàtiques relacionades amb el SAD amb què es troba la ciutadania són, bàsicament, dues: esculls per rebre una atenció adequada quan es manifesta una queixa i manca de control directe per part de les persones usuàries del servei en casos de copagament

Durant l'any 2017 la síndica no ha rebut queixes en relació amb l'atenció a situacions de pobresa energètica, però sí que se n'ha rebut una de col·lectiva, arran d'una operació urbanística que afecta diverses famílies

Els temps assignat s'obté de l'aplicatiu Google Maps, i es calcula tenint com a base els punts cardinals des de la via pública. El resultat, en molts casos, és de 3 minuts entre un domicili i l'altre, temps que en la pràctica no és real, ja que no es tenen en compte determinades circumstàncies (haver d'esperar l'ascensor, el semàfor, el transport públic, etc.). A més, segons el Plec de clàusules administratives particulars, el preu del contracte es determina per unitats: euro/hora, i s'assenyala que "s'entén com a hora de servei el temps efectivament prestat a l'usuari del servei, entenent-se que el temps i els costos organitzatius i els derivats del transport, coordinació, formació supervisió, etc. estan inclosos dins del preu es-

tablert per cadascun dels serveis". Així doncs, aquests minuts comptabilitzats de menys formen part del preu/hora per servei que l'empresa adjudicatària factura a l'Ajuntament. Atesa la magnitud del servei adjudicat, les empreses compten amb un elevat volum de treballadors i treballadores que, en un dia, com a mitjana, poden realitzar uns quatre desplaçaments entre domicilis. La suma dels minuts comptabilitzats de menys en cadascun dels desplaçament, multiplicat pel nombre de treballadors i treballadores, pot tenir un impacte econòmic important per a l'empresa.

Des de la Sindicatura s'entén que aquest és motiu suficient per tal que la persona responsable municipal del contracte es plantegi la comprovació d'aquest fet que, presumptament, pot reportar beneficis a l'empresa a costa d'una major precarització de les condicions laborals del personal que presta el servei públic. Cal tenir en compte que es tracta d'un sector laboral bàsicament femení, més susceptible de patir precarietat laboral, i que a partir del que estableix el Conveni al qual estan adscrites, a una jornada de 37 hores setmanals li correspondria un salari net no gaire superior als 800 euros mensuals, i que no totes les professionals tenen assignada aquesta jornada laboral. La precarietat laboral en aquest sector pot comportar una pèrdua de qualitat professional i una pitjor qualitat assistencial en un treball que necessita tenir un personal especialment motivat.

Actualment les tres empreses adjudicatàries es reparteixen tot el territori de la ciutat, gestionen quatre grans lots i assumeixen un volum elevat de serveis, personal i incidències diàries; així mateix, realitzen un sobreesforç de planificació i gestió, que podria posar en risc els principis bàsics d'aquest servei, precisament centrat en les persones. La síndica es fa càrrec de la complexitat de la gestió del SAD, i per això creu que cal modificar el projecte per possibilitar més proximitat amb un model territorial més acotat, que també podria facilitar el treball amb les xarxes del territori.

La Llei de serveis socials defineix els principis rectors del sistema públic i estableix el de la responsabilitat pública, amb la qual els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers, i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. També n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat. I determina el principi de qualitat, pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat, prenent com a referència el concepte de *qualitat de vida*. Per tant, en aquest cas la síndica va

estimar la queixa i es va recomanar a l'Àrea de Drets Socials que, davant de les denúncies de treballadors i treballadores d'una empresa que presta un servei a les persones tan sensible com és el SAD, realitzi actuacions per assegurar-se que s'efectuï un seguiment intensiu i rigorós de l'execució del contracte i, i que es valori la possibilitat de licitar el servei del SAD en lots de dimensió territorial de districte per tal de permetre la diversificació empresarial, i facilitar i personalitzar al màxim possible la gestió del servei.

L'Àrea de Drets Socials, i en sintonia amb les recomanacions de la síndica, a més de la creació de la unitat de Control de la Qualitat en l'Execució de Contractes, esmentada anteriorment, ha iniciat un projecte pilot als barris de la Marina, Vilapicina i Torre Llobeta, Sant Antoni i el Poblenou, amb l'objectiu de crear petits equips autogestionats que assumeixin de forma compartida grups d'unes cinquanta persones usuàries que visquin de forma propera, seguint l'exemple d'altres ciutats europees. Aquest model de "superilles socials" possibilitaria la proximitat recomanada per la síndica, una major qualitat del servei, la implicació de la comunitat i una millor coordinació amb altres serveis. La síndica aplaudeix aquesta iniciativa i estarà amatent a la seva avaluació i possible desenvolupament posterior.

El 2017 els serveis socials a la ciutat de Barcelona han conviscut amb novetats destacades en matèria de regulació jurídica, de gran impacte entre la població atesa als centres de serveis socials. D'una banda, el 20 de juliol de 2017 s'aprova la Llei 14/2017, de la renda garantida de ciutadania, que ha començat a implementar-se a la tardor del 2017 i de la qual caldrà fer el seguiment del seu abast i aplicació. De l'altra, el Govern de l'Estat aprova el Reial Decret 897/2017, pel qual es regula el mecanisme de finançament del cost del bo social i altres mesures de protecció del consumidor vulnerable d'energia elèctrica, el qual ve a sumar-se a la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. En relació amb la pobresa energètica i com s'aborda des de l'Administració local, s'ha observat, pel que fa a l'Ajuntament de Barcelona, una actitud molt proactiva: presentant al·legacions al Reial decret, encarregant un informe jurídic als serveis municipals sobre la comptabilitat d'ambdues regulacions i proposant signatures de convenis amb les empreses energètiques amb la finalitat de seguir preservant la protecció de les famílies vulnerables. Caldrà, també, estar amatent al resultat de tot plegat. Es vol destacar que no s'han rebut a la Sindicatura de Greuges de Barcelona queixes en relació amb l'atenció a situacions de pobresa energètica, però sí que se n'ha rebut una de col·lectiva, arran d'una operació urbanística que afecta diverses famílies sobre la facturació de l'aigua, que no poden assumir, i que probablement s'haurà de derivar prèviament al defensor del client de la companyia subministradora.

A més, l'Àrea de Drets Socials i l'Institut Municipal de Serveis Socials estan impulsant actuacions que es volen destacar, ja que apunten a un canvi de tendència perquè incorporin la recerca i innovació, així com la participació amb els objectius d'impulsar la qualitat dels serveis socials a la ciutat, el desenvolupament comunitari i la millora de les condicions de vida de la ciutadania, d'acord amb l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona.

Així, l'any 2016 es va realitzar l'Enquesta de condicions de vida de les persones usuàries dels centres de serveis socials, la qual ha permès obtenir informacions rellevants en matèria de gènere, habitatge, pobresa energètica, privació material, treball, salut, esclatxa digital, etc., així com observar les desigualtats pel que fa als territoris de la ciutat. Aquests resultats i la seva posterior anàlisi han permès extreure'n unes conclusions útils i que possibiliten diferents aplicacions. Una d'elles és el B-Mincome, un projecte pilot de lluita contra la pobresa i la desigualtat que es desenvoluparà als barris de Ciutat Meridiana, Vallbona, Torre Baró, Roquetes, Trinitat

Nova, Trinitat Vella, Baró de Viver, Bon Pastor, la Verneda i la Pau, i el Besòs i el Maresme. El projecte ha de combinar l'ajut econòmic –suport municipal d'inclusió– amb polítiques socials actives, per tal de buscar una millora dels territoris.

L'Enquesta de condicions de vida s'emmarca en el procés de millora dels serveis socials que es concreten a través del Pla d'Actuació 2017-2021 del Projecte Impulsem, per repensar el model d'atenció social bàsica de la ciutat i que preveu la implementació d'una vintena de projectes de millora que han d'impactar en la millora de la qualitat en l'atenció a la població i en les condicions i la tasca dels i les professionals. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona se celebra aquesta determinació, per a la qual s'ha comptat amb la participació tant de professionals de l'àmbit del mateix ajuntament, com diferents institucions, persones expertes, etc., i perquè els projectes que incorpora el Pla d'Actuació recullen recomanacions fetes per la síndica en els darrers anys. Així, es volen destacar els projectes següents:

- Model Barcelona d'Atenció a la Dependència. Pretén avaluar i reprogramar el model organitzatiu de la dependència a la ciutat.
- Kronos. Preveu revisar els horaris d'atenció.
- Comunitàriament. Persegueix uns centres de serveis socials més oberts al territori i inserits en els teixits institucionals i comunitaris d'aquests.
- “Com va?” Pretén establir un servei de recollida i gestió de queixes i suggeriments, alhora que establir un seguiment indirecte de determinats serveis o recursos.
- Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques. Ja ha entrat en funcionament, i ha de facilitar i agilitar tràmits i gestions, per tal de millorar els terminis i l'atenció rebuda per la ciutadania, alhora que revertirà en una descàrrega dels centres de serveis socials i agilitarà l'atenció en aquests.

Des de la Sindicatura es farà seguiment de l'evolució del Pla d'Actuació, la seva implementació i els resultats d'aquest. A més, en la línia del que s'esmentava al principi d'aquest capítol, aquesta mecànica de treball hauria de donar-se de forma continuada perquè la realitat social i les exigències normatives del 2021, quan finalitzi el Pla, hauran configurat ja un nou escenari sobre el qual treballar.

En relació amb les comunicacions que han arribat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en matèria d'infància i adolescència, aquestes han estat poc nombroses. D'aquestes, una bona part es referien al Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys, i es concretaven, fonamentalment, en aspectes del procediment de gestió administrativa d'aquests.

Des d'aquesta institució, s'ha estat atent al desenvolupament d'aquest Fons i la seva gestió, que es va aprovar per primera vegada l'any 2015. En aquests tres anys s'ha pogut constatar com han millorat progressivament la informació adreçada a la ciutadania, l'agilitat i la transparència en la gestió i la clarificació dels requisits d'accés. El pressupost també s'ha incrementat de forma molt notable, passant dels 9.200.000 euros el 2015 als 17.590.200 euros per al 2017. El nombre d'infants que van accedir al Fons d'urgència l'any 2017 també doblava el nombre de menors d'edat que n'havien gaudit el 2015. Aquesta Sindicatura reconeix l'esforç realitzat per l'Ajuntament amb l'aprovació del Fons extraordinari amb caràcter d'urgència, tant pel que fa a la despesa realitzada, com per l'important esforç de gestió dels diferents serveis, en compliment del que estableix la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Quant a les queixes en relació amb l'atenció a menors d'edat en situació de risc o possible desamparament, són poques les queixes que han arribat a la Sindicatura. Ara bé, cal tenir en compte circumstàncies com les que es produïen en l'expedient il·lustratiu següent:

Expedient 16Q0763, instruït a l'efecte de comprovar la garantia plena dels drets de les persones afectades. En aquest cas, el pare i la mare d'una menor d'edat relataven que aquesta havia ingressat en un centre residencial, per la declaració cautelar de desamparament que va fer la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), sense que la família tingués cap informació prèvia de l'existència de la detecció de problemes per part d'algun servei, ja que tant el centre de serveis socials de referència com l'EAIÀ van tractar amb ells el tema per primera vegada quan la seva filla ja es trobava en un centre residencial d'acció educativa. D'altra banda, manifestaven que en les entrevistes mantingudes, tant amb el centre de serveis socials com amb l'EAIÀ, només havien disposat del servei de traducció en ocasions excepcionals, i que davant de la seva limitació de la comprensió del català i el castellà, creien que es podien haver produït confusions o errors en les informacions intercanviades. S'observava que els serveis socials havien realitzat una intervenció intensiva, amb el seguiment del cas i la utilització dels recursos específics necessaris, així com la coordinació preceptiva, que determina l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, i que s'havia vetllat en tot moment pel correcte benestar dels infants de la família. S'havien considerat, també, les diferències culturals, que podien donar lloc a diferents models de relació i pautes educatives, però la qüestió del nivell de comprensió i expressió en llegua castellana que tenien el pare i la mare introduïa dubtes sobre si durant tot aquest procés van entendre, amb la precisió necessària, totes les informacions i orientacions que els van facilitar els i les professionals dels diferents serveis pels quals van ser atesos. En les primeres entrevistes que es mantenen amb l'EAIÀ, concretament al llarg de les primeres quatre després de l'ingrés, no es va disposar del servei de mediadors/traductors. L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials i diu que aquesta ha de ser suficient, entenedora i accessible. Cal tenir en compte, a més, la sensibilitat dels temes tractats i el dolor i la incertesa de la família en aquesta situació, així com la complexitat tècnica existent, les quals fan encara més necessària una comunicació de qualitat. La síndica va estimar parcialment la queixa perquè, malgrat la intervenció tècnica en interès de la menor d'edat, no s'havien donat les garanties suficients d'una informació de qualitat al pare i la mare i es va recomanar a la Tinència de Drets Socials que, quan conflueixen dificultats idiomàtiques amb possibles situacions de risc, es garanteixi la presència d'un traductor o traductora, i que es compti, si cal, amb algun tipus de protocol per determinar-ne la necessitat.

En l'informe de l'any 2016, la síndica expressava preocupació per l'actuació amb els i les menors d'edat estrangers indocumentats i no acompanyats de persones adultes responsables. En aquell moment es recomanava posar més èmfasi en la responsabilitat municipal donat que la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, considera l'Administració local com una part bàsica del sistema de protecció de menors. Així, es recomanava que es promogués l'increment de recursos destinats a l'atenció d'aquest col·lectiu. La situació al llarg del 2017 està lluny de millorar, atesa l'arribada d'un nombre creixent de menors d'edat

En el recompte d'enguany de persones sensellar se'n van visualitzar 1.026 dormint al carrer i se'n van comptabilitzar unes altres 1.954 allotjades en diferents equipaments, fet que confirmava la tendència a l'alça d'aquesta situació

Hi ha un nombre creixent de ciutadans i ciutadanes que manifesten la seva inquietud davant de la constatació de persones que pernocten al carrer

en aquesta situació, i es produeixen situacions d'atenció inadmissibles d'acord amb el que preveu la normativa. La síndica, per tant, recomana que s'extremen els esforços de coordinació entre administracions i xarxes de serveis, d'acord amb la responsabilitat pública que estableix l'article 3 de la Llei 14/2010, especialment en el punt 4, quan diu que els poders públics han de garantir el respecte dels

drets dels infants i els i les adolescents i han d'adequar llurs actuacions a aquesta llei i a la normativa internacional sobre aquesta matèria.

Un esment especial cal fer de les persones sensellar que pernocten al carrer. En el recompte d'enguany de persones sensellar, es van arribar a visualitzar 1.026 dormint al carrer i se'n van comptabilitzar unes altres 1.954 allotjades en diferents equipaments, cosa que confirmava la tendència a l'alça d'aquesta situació, sobre la qual la síndica ha manifestat la seva preocupació repetidament. Per aquest motiu, s'ha iniciat una actuació d'ofici que permeti determinar l'adequació dels mitjans municipals adreçats a la intervenció en aquestes situacions. Cal tenir en compte, però, que és l'estructura social i econòmica existent la que crea mecanismes d'exclusió, per això, més enllà de serveis específics o projectes concrets, absolutament necessaris per garantir els drets de les persones, s'ha de treballar també des de la prevenció, a través de models transversals, amb una visió molt àmplia.

L'augment de persones sensellar es tradueix a la Sindicatura amb un nombre creixent de ciutadans i ciutadanes que manifesten la seva inquietud davant de la constatació de persones que romanen en aquesta situació, i també es reflecteix en una limitada, però significativa, presentació de queixes de persones que expressen la seva insatisfacció per la qualitat dels serveis municipals per atendre aquestes situacions a la ciutat.

Així per exemple, en l'expedient 17Q0290, s'estudia el cas d'una parella que manifestava que, després de setmanes des de l'atenció realitzada pel servei de primeres visites del servei d'inserció social (SIS), no havien pogut accedir a un lloc per dormir. En la informació que des de l'Ajuntament s'havia facilitat a la Sindicatura, s'observa que davant de la demanda de recurs d'allotjament es facilita l'adreça dels centres de primeres acollides i s'orienta a acudir a la porta d'aquests per tal de sol·licitar-hi l'accés. Des de la Sindicatura es té coneixement que no sempre s'aconsegueix accedir a aquests centres perquè la demanda pot superar l'oferta. Quan no es pot resoldre de forma immediata una necessitat tan bàsica com un sostre, pot trontollar la possibilitat de vincle entre el servei municipal i la persona usuària, i per tant minven les possibilitats d'establiment d'un pla de treball que orienti la persona o família cap un procés de millora, com va ser aquest cas, en què malauradament la família no va tornar al servei. En aquest cas, la síndica va estimar en part la queixa perquè encara que la persona afectada no hagi tornat al SIS, els serveis municipals haurien d'haver pogut garantir un recurs d'allotjament en la primera visita i va recomanar a la Tinència de Drets Socials que es vetlli perquè hi hagi una disponibilitat suficient de places als albergs municipals, per tal de garantir la possibilitat d'un allotjament provisional i que es faciliti la continuïtat de la intervenció social.

Una queixa també recurrent a la Sindicatura és la de persones sensellar que els veïns i veïnes observen en la mateixa situació durant mesos. En els casos en què s'ha estudiat la intervenció municipal, s'ha pogut constatar que l'actuació dels diferents serveis municipals, tant pel que fa als equips de carrer del SIS, com pel que fa a altres agents municipals, és adequada i ajusta-

da a normativa i amb plena col·laboració i coordinació. Ara bé, sovint el veïnat no té cap coneixement d'aquesta tasca i, com que no observen els resultats, presumeix que hi ha una manca d'actuació o deixadesa. Per aquest motiu, s'ha recomanat que en la tasca amb persones sense-llar que, per diferents dificultats en la intervenció, s'allargui en el temps, es tingui una cura especial a informar el veïnat de l'existència d'una intervenció municipal, preservant sempre la intimitat de les persones afectades.

S'observa, amb preocupació, l'increment de preus en el mercat immobiliari a la ciutat de Barcelona, cosa que de retruc també afecta els preus de les habitacions de lloguer, cada vegada més difícils de trobar o amb uns preus que les persones amb limitació d'ingressos no poden assumir. Cal que els serveis socials estiguin especialment alerta per tal de prevenir que més persones es trobin al carrer. A més, cal prestar una atenció especial a les persones més grans de 65 anys en aquesta situació, més vulnerables davant de la situació de pèrdua d'allotjament.

Finalment, es vol subratllar, tal com s'ha estat fent en els darrers informes anuals, i també en l'actuació d'ofici 14OF0014 –conclusa el 2017–, la utilitat que la xarxa de serveis socials especialitzats pugui estar gestionada per l'Ajuntament de Barcelona.

13.2. Serveis socials especialitzats

En l'àmbit dels serveis socials especialitzats per a la gent gran hem de referenciar la problemàtica de les residències assistides de la Generalitat ubicades a Barcelona i de gestió privada. En un expedient de queixa per deficiències en l'atenció denunciada per una plataforma de familiars de les persones ingressades en cinc d'aquestes residències, per tal de conèixer la possible responsabilitat municipal en aquesta problemàtica es va arribar a les valoracions i conclusions següents:

Aquesta Sindicatura constata que, malgrat la competència i responsabilitat única de la Generalitat en la matèria, actualment l'Ajuntament de Barcelona s'ha interessat a bastament en la problemàtica emergent arran de la queixa de familiars de les persones grans residents en centres de Barcelona; però a la vegada també es comprova que, per part de l'Ajuntament, no s'ha aconseguit, al llarg de dinou anys de vigència de la Llei de la Carta Municipal de Barcelona, que el municipi disposi d'una planificació concreta de serveis residencials per a gent gran, que hauria de ser elaborada des del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i aprovada pel Govern de la Generalitat. També resulta que no s'ha assumit el traspàs de la prestació i gestió dels serveis residencials per a gent gran a la ciutat, competències establertes en la Llei de la Carta Municipal des del 1998. I també es posa en evidència que l'Ajuntament no s'ha implicat suficientment en la col·laboració amb l'Administració de la Generalitat per a la gestió de les actuacions pròpies de la inspecció i control en matèria de serveis socials, gestió que per conveni previst en la Llei de Serveis socials de 2007 es podria exercir en interès de la ciutadania de Barcelona.

Ara bé, tot i això, traslladant explicacions i informacions d'àmbit més genèric en relació amb l'estat del dèficit de places residencials, la previsió i la planificació, sobre la queixa concreta objecte d'aquest expedient, s'arriba a la conclusió que davant de les queixes

La síndica alerta que l'increment de preus en el mercat immobiliari afecta especialment aquelles persones més grans de 65 anys que viuen en habitacions de relloguer, ja que són més vulnerables davant de la pèrdua d'allotjament

rebudes directament per l'Administració municipal aquesta va reaccionar i dialogar amb la Generalitat per promoure l'atenció de les problemàtiques exposades per les persones interessades, de la qual cosa han resultat una sèrie de mesures que han derivat en un procés de nova adjudicació dels contractes de gestió de les residències afectades.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda, per mitjà de la qual s'ha tingut coneixement de les mesures adoptades per part de la Generalitat, les quals arriben a la nova licitació dels contractes adjudicats, evidencia que les queixes verbalitzades per part dels i les familiars de les persones residents estaven fonamentades; cal afegir que arran de la denúncia la situació ha estat corregida per part del Departament d'Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

Tot i això, cal dir que la situació de les persones residents era d'atenció deficitària, fruit d'una mala i precària gestió que ha estat reconeguda arran de la queixa de la plataforma de familiars, de manera que, tot i la valoració de les gestions efectuades des de l'Ajuntament de Barcelona, també s'ha constatat que, per part del consistori, ha mancat interès per l'assumpció de competències que podien haver estat assumides des de l'any 1998 en matèria de residències per a gent gran que podrien haver estat gestionades amb més eficàcia i en quantitat i qualitat superior.

Per tant, la síndica va haver d'estimar la queixa sobre l'Ajuntament de Barcelona per la manca d'assumpció de responsabilitats generals i competencials de l'Ajuntament en l'àmbit dels serveis socials residencials per a la gent gran des de l'any 1998, i va recomanar a l'Ajuntament que promogués a través del Consorci de Serveis socials de Barcelona una planificació d'equipaments residencials per a gent gran que permeti a curt termini eixugar el greu dèficit crònic d'aquests equipaments a la ciutat, estimat en funció de la ràtio general de Catalunya en unes 6.000 places.

L'assumpció de les competències en matèria de serveis socials, tal com estan definides en els articles 107.3 i 108 de la Carta Municipal –que inclou els serveis especialitzats de tercer nivell a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, els de segon nivell i els serveis socials d'atenció primària directament per l'Ajuntament d'acord amb el Decret legislatiu 17/1994–, és clau per poder garantir l'atenció d'adequada a la ciutadania i l'equitat en la prestació de serveis. Per això cal una planificació acurada d'equipaments amb participació de l'Ajuntament que prevegi les necessitats a cobrir en funció dels canvis demogràfics, econòmics i socials. En aquest sentit, preocupa especialment l'impacte que pot tenir l'envelliment de la població, junt amb les conseqüències de la crisi econòmica pel que fa a la contribució en matèria de jubilació –ja que pot esdevenir factible que un percentatge significatiu de la població no pugui pagar un lloguer de mercat amb les seves pensions o accedir a pensions contributives, o que si ho fa sigui amb unes quanties mínimes. La conjunció d'aquests i altres factors poden generar un nombre creixent de persones especialment vulnerables a partir del moment de la jubilació i per a les quals cal dissenyar polítiques socials a llarg termini, per a la qual cosa s'han de preveure solucions d'allotjament i vida digna en el seu entorn d'empadronament.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de serveis socials derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

Serveis socials bàsics o de primer nivell

- Millorar l'accés a l'atenció als centres de serveis socials, tant pel que fa a les funcions de la centralita telefònica com pel que fa a la reducció de les llistes d'espera i l'atenció a les urgències.
- Vetllar per tal que, en els casos en què la situació social ho requereixi, es realitzi un acompanyament suficient en l'atenció a situacions en condicions d'especial vulnerabilitat.
- Recordar la necessitat d'un Reglament del servei d'atenció domiciliària (SAD) que millori les garanties d'informació i del servei a rebre per les persones usuàries.
- Avançar en la millora de control i la supervisió, més directes i intensius, sobre la tasca de les empreses prestadores de serveis de SAD, alhora que possibilitar un SAD amb un model territorial més acotat i amb la proximitat necessària.
- Planificar de forma acurada equipaments socials, també els de primer i segon nivell, atenent les necessitat futures de la població.
- Crear el nombre de places necessàries per assegurar la disponibilitat de places en albergs municipals que garanteixin la possibilitat d'un allotjament provisional a les persones sensellar.

Serveis socials especialitzats de segon nivell

- Assumir les responsabilitats generals i competencials de l'Ajuntament en l'àmbit dels serveis socials residencials per a la gent gran establertes per la llei de la Carta Municipal de Barcelona des de l'any 1998, i promoure, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, una planificació que permeti a curt termini eixugar el greu dèficit crònic d'aquests equipaments a la ciutat, estimat en 6.000 places.

Capítol 14

CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 18 queixes.

14.1. Veïnatge

1) Marc normatiu de la competència municipal en matèria d'elaboració i gestió del registre del Padró municipal d'habitants

La Llei 7/1985, de bases de règim local, disposa que tota persona que visqui a Espanya està obligada a inscriure's al padró del municipi on resideixi habitualment, ja que aquest fet els atorga la condició de veïns i veïnes del municipi. Aquesta mateixa norma atorga competències als ajuntaments en la formació, el manteniment, la revisió i la custòdia del padró municipal. Els ajuntaments han de realitzar les actuacions i operacions necessàries per mantenir actualitzats els seus padrons de manera que les dades que contenen concordin amb la realitat.

El Reial decret 2612/1996, pel qual es modifica el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals, disposa en l'article 75 que els ajuntaments han de mantenir actualitzada la nomenclatura i retolació de les vies públiques i la numeració dels edificis. També han de mantenir la corresponent cartografia o, si no n'hi ha, la referència precisa de les adreces postals amb la cartografia elaborada per l'Administració competent.

Aquesta tasca pot resultar complexa en un municipi com el de Barcelona, atesa la seva extensió i densitat poblacional i la diversitat de situacions i peculiaritats en les seves edificacions i la seva cartografia.

2) Les queixes formulades en la Sindicatura de Greuges de Barcelona en matèria de població

El padró municipal és el registre administratiu on consten els veïns i veïnes d'un municipi. Les seves dades constitueixen prova de residència en el municipi i del domicili habitual en aquest. Aquest registre administratiu recull algunes dades de tipus personal i altres de caràcter territorial, com ara l'adreça assignada. L'Ajuntament té competència per revisar, modificar i actualitzar la base de dades que constitueix el Padró.

Aquest any 2017 alguns ciutadans i ciutadanes han demanat la intervenció de la Sindicatura de Greuges amb motiu de la seva disconformitat amb les dades que constaven en el Padró municipal. En algun cas, havien tingut coneixement que havien estat donats de baixa del Padró sense que aquest fet els hagués estat notificat.

En un dels supòsits es tractava d'un error material de la persona tramitadora, i un cop detectat l'error, aquest es va corregir sense produir efectes negatius als drets de les persones empadronades.

En altres supòsits, les baixes s'havien produït en el moment en què una altra persona sol·licitava l'empadronament en la mateixa adreça i acreditava la residència efectiva en aquell domicili a través del contracte de lloguer, els rebuts de serveis o les escriptures de compravenda. Majoritàriament, en aquests casos, tot i l'obligació de notificar aquesta circumstància de la baixa del Padró, en la pràctica es desconeix el domicili real d'aquella persona i es fa difícil la notificació, que en molts casos acaba sent edictal o per publicació en un diari oficial, amb la qual cosa difícilment arriba a coneixement de la persona interessada.

Aquest any també un ciutadà va qüestionar l'actuació administrativa quan se li va assignar, a la finca on té el seu domicili habitual, una adreça diferent de la que sempre havia constatat en el Padró municipal d'habitants. La persona que va formular aquesta queixa havia tingut coneixement de la nova adreça amb motiu de les targetes censals rebudes arran d'un procés electoral, i llavors va detectar que alguns membres de la seva família figuraven empadronats en un domicili diferent.

L'Ajuntament és competent per establir els criteris de geocodificació, és a dir, assignar a cada immoble les seves coordenades geogràfiques. En el cas que va ser objecte d'estudi per part de la Sindicatura, en exercici d'aquesta competència, el consistori va comprovar que les adreces utilitzades en el Padró pels veïns i veïnes d'aquella finca eren diferents, fet que va motivar una inspecció municipal en què es va comprovar que la finca tenia accés per una adreça diferent, i per tant van homogeneïtzar les dades que constaven en el registre amb relació a aquella finca.

Per poder localitzar una ubicació de forma exacta és important que les dades de referència primàries (carrer i numeració) estiguin assignades de forma correcta. D'aquí la importància que s'apliquin uns criteris únics en tota la ciutat per assignar a cada adreça les seves coordenades geogràfiques.

Tot i que pugui semblar un exercici senzill, el cert és que hi ha casos d'adreces que poden assignar-se de diferents formes, com era el cas objecte de la queixa, ja que es tractava d'una comunitat amb una parcel·la cadastral única, però amb un edifici interior.

Quant a l'àmbit de ciutadania, veïnatge i immigració, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 18 queixes durant l'any 2017

Inicialment s'havia resolt adjudicant un únic nom de carrer i la subdivisió d'escales. L'assignació d'una adreça concreta té una transcendència administrativa que va més enllà de la pràctica de la localització. Són una eina important per analitzar la població d'una ciutat, per exemple a l'hora de delimitar àrees d'influència o la ubicació de determinats serveis, com sanitaris o educatius, entre d'altres.

14.2 Immigració

Aquest any 2017 aquesta Sindicatura no ha rebut queixes referides a l'àmbit de persones migrades. Això no obstant, no significa que la situació respecte de la immigració hagi millorat respecte de l'any anterior.

Aquesta institució, però, vol manifestar la seva satisfacció per l'aprovació, per part de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona, del Decret que regula el procediment d'emissió del document de veïnatge.

Segons el preàmbul d'aquesta normativa municipal, la iniciativa està justificada per raons d'interès general i pretén millorar els processos d'acollida i inclusió de les persones en situació irregular a la ciutat de Barcelona.

El document de veïnatge ha de contribuir a acreditar la integració a la ciutat mitjançant vincles familiars, laborals, socials, etc., per tal que puguin ser determinants en la decisió de jutges i tribunals a l'hora d'apreciar el principi de proporcionalitat de la mesura.

Així mateix, facilitarà l'accés de les persones immigrants als serveis públics municipals, atesa la condició que els atorga de veïns o veïnes del municipi.

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de veïnatge i immigració derivades de les decisions dictades el 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Esmerçar els esforços de coordinació entre administracions i xarxes de serveis per tal que es donin plenes garanties dels drets dels infants i els adolescents, i es presti una atenció especial als i les menors d'edat estrangers indocumentats i no acompanyats de persones adultes responsables.
- Esmerçar esforços per tal que els joves estrangers majors d'edat sense permís de residència que es trobin a la ciutat i no disposin de xarxa familiar o altres persones adultes de suport puguin integrar-se en la societat espanyola.

Capítol 15

SALUT PÚBLICA



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 50 queixes.

En l'informe de l'any passat s'exposava l'augment de denúncies que s'havien rebut de veïns i veïnes de la ciutat que conviuen a la seva finca amb persones que acumulaven objectes de forma malaltissa, cosa que posava en perill la seva pròpia salut i la de les persones que viuen al seu entorn. S'explicava que la síndica de greuges havia iniciat una actuació d'ofici que permetés radiografiar els serveis, circuits, mitjans i protocols emprats per intervenir en aquestes situacions, malauradament cada vegada més presents. Es farà referència a l'estat d'aquest estudi, així com també de dues qüestions que es valoren d'interès: les llistes d'espera a la sanitat pública i la queixa d'un grup de personal funcionari de l'Ajuntament de Barcelona pel seu traspàs com a persones beneficiàries del PAMEM per ser ateses pel Servei Català de la Salut.

15.1. Marc normatiu

L'Ajuntament de Barcelona, dins de l'àmbit de les competències que li atorga la Llei de la Carta Municipal, i d'acord amb el compromís de ciutat sostenible, ha de formular i sostenir polítiques dirigides al manteniment i la promoció de la salut pública; es consideren àrees d'actuació la salut pública:

- El control sanitari d'aigües i aliments humans, higiene alimentària, escorxadors, animals domèstics i la zoonosi.

- El control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana, inclosos els campaments turístics i les àrees d'activitats físicoesportives i d'esbarjo.
- La informació sanitària, la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia, d'acord amb les disposicions vigents.

Aquestes funcions són exercides per l'Agència de Salut Pública i Medi Ambient de Barcelona, organisme autònom amb participació majoritària de l'Ajuntament, vinculat al Consorci Sanitari de Barcelona, a la qual també correspon la direcció i la gestió dels centres i els serveis de salut pública a la ciutat.

D'altra banda, el Consorci Sanitari de Barcelona, ens públic de caràcter associatiu adscrit al Servei Català de la Salut i constituït per la Generalitat de Catalunya, com a soci majoritari, i l'Ajuntament de Barcelona, té la finalitat de dirigir i coordinar la gestió dels centres, els serveis i els establiments d'atenció sanitària, sociosanitària i els de promoció i protecció de la salut de la regió sanitària del municipi de Barcelona. Això sense perjudici de les funcions municipals de la participació en la planificació, la gestió i l'avaluació dels centres del Servei Català de la Salut a la ciutat.

Tot això enunciat té l'objecte de dur a terme el mandat de l'article 43 de la Constitució espanyola, inclòs en el títol de drets i deures fonamentals, que estableix que un dels principis rectors de la política social i econòmica és el reconeixement del dret a la salut i que correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i a través de les prestacions i dels serveis necessaris.

A banda del mandat constitucional, l'Ajuntament s'ha implicat més a fons en la protecció de la salut amb dues iniciatives:

- La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Aquesta Carta va ser signada per l'Ajuntament de Barcelona, i recull en l'article XVII el dret a la salut i que les autoritats afavoreixen l'accés en igualtat de tota la ciutadania a l'atenció i prevenció sanitària. També imposa a les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic, que contribueixin de manera global a promoure la salut de tota la seva població amb la seva participació activa. D'altra banda, en l'article IV, també estableix que els col·lectius de ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.
- L'article 14.1 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona recull el dret a la protecció de la salut dels veïns i veïnes de Barcelona en els termes previstos en la legislació sectorial aplicable, basada en el respecte a la dignitat, les llibertats, els

drets de la persona i en un sistema de participació comunitària. L'atenció sanitària ha de garantir la lliure elecció de professionals i de centres, i, entre d'altres, la informació sobre el procés assistencial i l'estat de salut.

Quant a salut pública, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 50 queixes durant l'any 2017

15.2. Les queixes i els greuges

Un any després d'haver sol·licitat informació a l'Institut Municipal de Serveis Socials, a la Direcció de Serveis d'Inspecció, Seguretat i Prevenció i a l'Agència de Salut Pública per conèixer els dispositius d'intervenció en el cas de detectar-se persones acumuladores, no s'ha pogut finalitzar l'actuació d'ofici per no disposar de tota la informació requerida. Malgrat això, es pot avançar que no existeix un protocol unificat d'intervenció de tots els agents que poden ser instats a actuar davant d'una comunicació o denúncia per detecció de persona acumuladora. L'alerta donada per aquesta Sindicatura a l'Administració local ha generat un punt d'inflexió en aquesta mancança. El mes de novembre de 2017 representants de la Gerència Municipal, l'Àrea de Salut i la Gerència de Districtes van presentar el que ha de ser el model d'intervenció davant de la detecció de persones acumuladores patològiques. Es proposa la creació d'un equip gestor en cada un dels districtes de la ciutat que tindrà com a objectiu verificar si es dona una situació d'acumulació. Aquest equip gestor estaria format pel o la gerent, el tècnic o tècnica de prevenció, un o una representant de la Direcció del Servei de Llicències i Inspeccions, un o una representant de l'àmbit de la salut, un o una responsable de Serveis Socials, un o una representant de la Guàrdia Urbana i un o una representant dels Serveis Jurídics; de forma opcional un o una representant de l'Oficina de Protecció d'Animals de Barcelona. En el cas de verificar-se l'acumulació, s'haurien de definir les estratègies d'actuació i l'equip de treball, integrat per representants de cada un dels departaments o serveis presents en l'equip gestor, i es dissenyaria la matriu d'intervenció. Durant el primer trimestre de l'any 2018 s'inicia l'aplicació pilot del circuit de detecció, verificació i intervenció de persones acumuladores patològiques al Districte de Ciutat Vella amb l'objectiu de valorar-ne l'eficàcia i, després d'aplicar les mesures correctives necessàries, si és procedent, implementar-lo en tots els districtes.

La Sindicatura restarà pendent de l'evolució d'aquesta experiència i estarà a l'espera de rebre el protocol definitiu d'intervenció, on s'espera trobar totalment desenvolupat el model, especialment l'apartat que fa referència a les estratègies a seguir quan la intervenció no compti amb la voluntarietat de la persona acumuladora.

L'any 2017 es van rebre diferents queixes relacionades amb les llistes d'espera per accedir a l'atenció mèdica especialitzada en centres hospitalaris de la ciutat. També se'n van atendre relacionades amb l'espaiament de les visites de seguiment de malalties cròniques, que s'havien distanciat fins al doble del temps habitual. Els ciutadans i les ciutadanes que van dirigir-se a la Sindicatura ho feien amb un sentiment d'indefensió davant del sistema sanitari, el qual estava deixant d'oferir la qualitat que fins aleshores donava en les seves prestacions. Donar una primera visita per intervenir unes cataractes per a vint-i-un mesos després de la sol·licitud, estar esperant més de tres anys per a una intervenció requerida com a conseqüència d'una anterior o bé l'endarreriment d'una intervenció de pròtesi ortopèdica ja programada de resultes de la reassumpció dels i les pacients que havien estat derivats a hospitals o clíniques privades, han estat els casos més significatius.

Enguany la síndica de greuges ha continuat amb l'actuació d'ofici iniciada anteriorment amb l'objectiu de radiografiar els serveis, circuits, mitjans i protocols emprats en la salut pública

En les diferents queixes coincidia com a denominador comú la presentació de reclamacions a les oficines d'atenció al pacient de cada centre hospitalari —prèviament o a recomanació de la

Sindicatura— i cap persona considerava que se l'hagués atès correctament, tant per la tardança en la recepció de la resposta com per la sensació d'haver rebut un tracte displicent.

La matèria de salut i l'atenció sanitària és una competència de la Generalitat de Catalunya quant a la garantia del dret fonamental, i a aquesta Sindicatura només li competeix supervisar l'acció de l'Administració municipal en la matèria segons les pròpies competències, les del Consorci Sanitari de Barcelona i l'Agència de Salut Pública, però diferents factors han permès interpel·lar el nostre consistori: l'Ajuntament forma part del Patronat de la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

En la informació facilitada per la comissionada de Salut, s'explica que les competències d'aquest àmbit incloses en la Carta municipal, l'Ajuntament les exerceix per mediació de les funcions encomanades a l'Agència de la Salut Pública, ens creat pel Consorci Sanitari de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant la seva vicepresidència a càrrec de la comissionada de Salut en l'òrgan de Direcció del Consorci Sanitari de Barcelona, disposa d'informació en relació amb la gestió de les llistes d'espera, així com de la planificació i l'avaluació dels centres i serveis de salut de la ciutat. És en aquest sentit que la comissionada de Salut ha demanat al Consorci Sanitari de Barcelona que informi dels llits i els espais d'hospitals tancats a la nostra ciutat per tal de fer el seguiment amb el CatSalut de les llistes d'espera, amb l'objectiu que es millorin els terminis garantits a la ciutadania i publicitats pel CatSalut.

Quant a la participació i gestió de les llistes d'espera i dilacions en visites a especialistes, en fa el seguiment en els consells rectors dels consorcis o fundacions de les quals formen part, i promouen que s'informi la població en els consells de salut de districte, així com en les futures comissions de participació dels centres sanitaris, de les quals estan promovent la creació a través del Consorci Sanitari de Barcelona, en què s'ofereix el suport metodològic i de dinamització del mateix Ajuntament. També intercedeixen en situacions específiques, com va ser el cas de les llargues demores en les visites de traumatologia a l'Àrea Integral de Salut (AIS) Barcelona Esquerra, on van instar el Consorci Sanitari de Barcelona, l'Institut Català de la Salut, l'Hospital Clínic i la Clínica Plató que millorés la situació i amb els quals han treballat conjuntament amb èxit.

Des d'aquesta Sindicatura es valora molt positivament la promoció de la informació a la població en els consells de salut dels districtes. Sovint la ciutadania se sent desinformada o bé no coneix els mecanismes per accedir a la informació que pot ser del seu interès. Saber que quan es vol presentar una queixa per l'atenció rebuda en un servei mèdic o bé manifestar el desacord per la programació d'una visita d'especialista o d'una intervenció quirúrgica no només es pot traslladar al mateix centre mèdic sinó que també es pot dirigir al Servei Català de la Salut; conèixer quins són els terminis de referència que va establir el Departament de Salut en l'Ordre SLT/102/2015 per accedir a les consultes tant d'atenció primària com d'atenció especialitzada, a les proves diagnòstiques o a les intervencions quirúrgiques segons el nivell de prioritat assignat per la persona responsable, són informacions que l'Ajuntament de Barcelona ha d'assegurar-se que arribin als veïns i veïnes de la ciutat, com un dret pel qual ha de vetllar i defensar davant del Servei Català de la Salut.

L'altra qüestió relacionada amb l'àmbit de la salut que s'ha atès i que resta pendent de ser avaluada és la presentada per un grup de funcionaris i funcionàries de l'Administració local que van exposar la seva disconformitat amb el traspàs al Servei Català de la Salut de les fins aleshores persones beneficiàries del PAMEM (Institut de Prestacions d'Assistència Mèdica al Per-

sonal Municipal) i amb la manera com s'havia gestionat aquest procés. També consideraven que no tenien garantida de manera suficient la continuïtat i la qualitat de l'atenció i les prestacions mèdiques que havien rebut fins aquell moment. L'Ajuntament de Barcelona, en la sessió del Plenari del Consell Municipal del dia 30 de juny de 2017, va aprovar el conveni de col·laboració entre l'Administració de

la Generalitat de Catalunya, el Servei Català de la Salut, el Consorci Sanitari de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona per a la integració de les persones usuàries del PAMEM en el sistema de cobertura del Servei Català de la Salut per a la prestació de l'assistència sanitària. Des de la Sindicatura es va requerir a la comissionada de Salut que facilités la documentació en què se sustentava l'acord pres, així com dades quantitatives relacionades amb el nombre de persones afectades i com es donaria cobertura a les diferents prestacions que rebien fins aquell moment, entre altres informacions. La resposta rebuda va ser incompleta, motiu pel qual es va demanar una ampliació de l'informe a finals del mes de novembre.

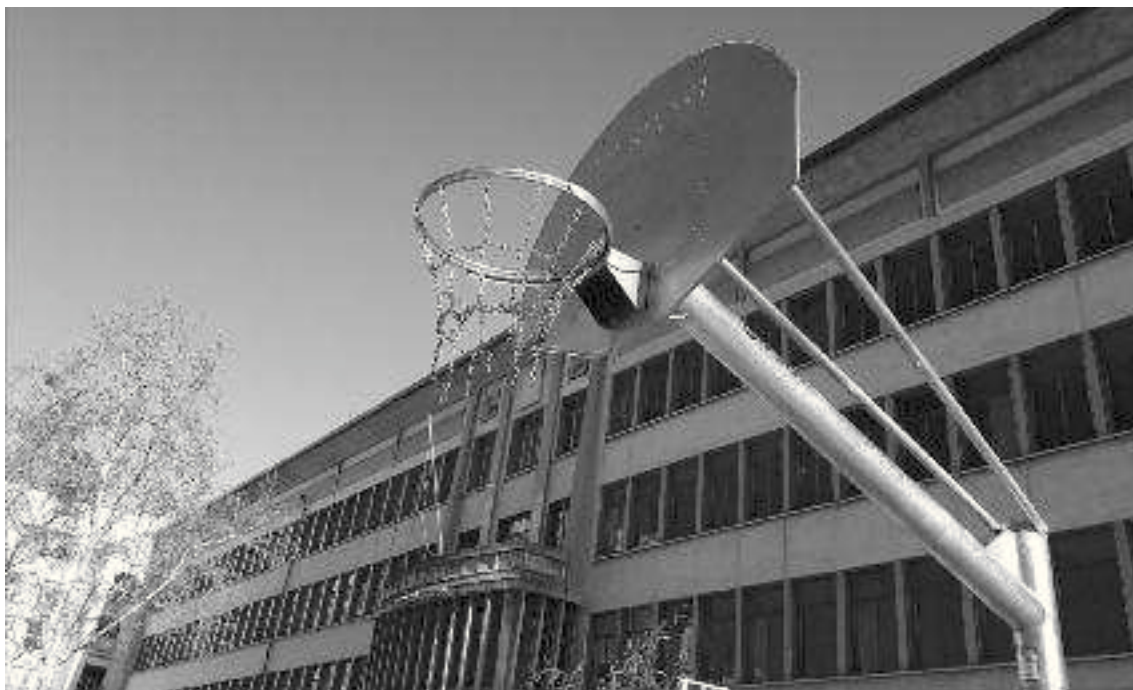
Vilà valora “molt positivament” la promoció de la informació a la població en els consells de salut dels districtes

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en matèria de salut pública derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

- Recomanar a l'Agència de Salut Pública de Barcelona i a la representació municipal al Consorci Sanitari de Barcelona que perseverin en el seu objectiu de supervisar les llistes d'espera per assegurar que s'apliquen els terminis de referència regulats per l'Ordre SLT/102/2015.
- Activar tots els mecanismes tècnics i de transparència informativa per garantir que la ciutadania que requereix atenció mèdica del Servei Català de la Salut disposa de la informació suficient.

Capítol 16

EDUCACIÓ, ESPORT, CULTURA I LLEURE



En les matèries d'aquest capítol s'ha rebut, l'any 2017, un total de 77 queixes.

16.1. Educació

1) Marc normatiu

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que els poders públics han de promoure i impulsar la implicació i la participació de la família en l'educació dels fills i filles, en el marc de la comunitat educativa.

La Constitució espanyola considera com un dret fonamental el dret a l'educació i que l'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït.

La Llei orgànica 2/2006, d'educació, reconeix el dret dels pares, mares i/o tutors i tutores legals a triar el tipus d'educació i el centre per als seus fills i filles, sempre que la disponibilitat d'oferta ho permeti; determina que el segon cicle d'educació infantil és gratuït i que, a fi d'atendre les demandes de les famílies, les administracions educatives han de garantir una oferta suficient de places als centres públics i els correspon establir el procediment i les condicions per a l'adscripció de centres públics, respectant la possibilitat de lliure elecció del centre.

La Llei 12/2009, d'educació de Catalunya, estableix els principis rectors del sistema educatiu i determina que tothom té dret a accedir en condicions d'igualtat al sistema educatiu i d'elecció de centre, en el marc de l'oferta educativa. Estableix que el Govern regula el procés d'accés als centres que presten el servei d'educació de Catalunya, en el qual han de participar la comunitat educativa i els ens locals, i en determina els criteris de prioritat. Aquest procés es regeix pels principis d'equitat, inclusió educativa, foment de la cohesió social i respecte al dret a l'elecció de centres dins de l'oferta educativa disponible en cada moment. També determina els criteris de prioritat en l'accés als centres escolars sostinguts amb fons públics, considerant que no tenen caràcter exclouent; un d'ells és la proximitat del domicili habitual o del lloc de treball del pare o la mare o el tutor o tutora legal.

Durant l'any 2017 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut un total de 77 queixes que fan referència a educació, esport, cultura i lleure

L'article 13 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que les administracions públiques competents han de promoure serveis educatius que afavoreixin la reorganització del temps personal, familiar i laboral de les persones progenitores o titulars de la tutela de l'infant.

El Decret 181/2008, de 9 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments del segon cicle de l'educació infantil, diu que cal establir els mecanismes de participació i col·laboració necessaris que permetin informar les famílies per afavorir la seva participació en el procés educatiu dels seus fills i filles. L'annex del Decret, que desenvolupa el currículum d'aquesta etapa, incorpora, a la part que fa referència a la descoberta de l'entorn de l'escola, el carrer, el barri, el poble o ciutat, així com el reconeixement de pertinença a la família, a l'escola, al grup classe, i les relacions que s'hi estableixen.

L'article 15 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret a una escolarització de qualitat que satisfaci alhora els objectius d'equitat i d'excel·lència i a una educació en valors cívics i democràtics que erradiqui qualsevol forma de discriminació. L'Ajuntament ha d'estimular la innovació i ha de consolidar les pràctiques que afavoreixin l'equitat, la qualitat i més inclusió social en els contextos dels barris i de la ciutat, i ha de promoure compromisos educatius de barri entre tots els centres i els agents educatius.

El Consorci d'Educació de Barcelona va ser creat per la Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona. Com la resta d'ens públics d'aquesta tipologia, sorgeix de la voluntat de cooperació entre estructures públiques, en aquest cas la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de treballar conjuntament per a la millora dels serveis als centres educatius i a la ciutadania. L'objectiu que determina la creació d'aquest ens és millorar la gestió educativa i fer-la més propera a la ciutadania. Del conjunt de competències i funcions que té assignades, en destaquem: la planificació, (programació i distribució territorial dels centres docents), l'escolarització (aplicació a Barcelona de la normativa de matriculació d'alumnes i qualsevol altra d'anàloga que necessiti una adaptació específica) i la gestió de tots els centres públics d'educació infantil, d'educació primària i d'educació secundària obligatòria i postobligatòria.

2) Queixes i greuges

De les queixes relacionades amb l'escolarització d'infants a la ciutat de Barcelona, es vol diferenciar les relacionades amb la sol·licitud de matrícula per a l'inici del segon cicle d'educa-

En l'escolarització d'infants a la ciutat de Barcelona trobem queixes en dues situacions: sol·licitud de matrícula per a l'inici del segon cicle d'educació infantil i petició d'escolarització a l'escola propera al domicili, a la qual no van poder accedir quan començava el cicle esmentat

ció infantil (3 anys) d'aquelles queixes de famílies que demanen escolaritzar el seu fill o filla a l'escola propera al seu domicili, a la qual no van poder accedir quan començava el cicle esmentat.

En el primer cas s'ha de dir que el Consorci d'Educació de Barcelona ha fet un esforç el darrer curs per ampliar l'oferta de places d'escola pública en aquells barris i districtes on s'havia detectat un increment exponencial en la seva demanda. En el període de preinscripció del curs anterior, el 2016-2017, l'oferta de places de 3 anys s'havia incrementat per a tota la ciu-

tat en quatre grups que formaven part de dues escoles de nova creació. La previsió va ser tan allunyada de la realitat que, abans de començar el curs, s'havien hagut de crear un total de set grups addicionals i 4 línies estructurals, onze grups més dels previstos. En l'oferta del curs 2017-2018, el Consorci destacava la creació de quatre escoles, tres amb 2 línies d'inici i la quarta amb 3 línies, nou grups en total que s'afegien als ja existents. També s'informava que nai-xien dues escoles més però derivades d'escoles que ja estaven en funcionament: una es feia càrrec de 2 línies addicionals d'un centre i l'altra es creava com a transició d'una escola de la qual es preveia la seva extinció i a la línia d'aquesta se n'hi afegia 1 de nova. Així doncs, a l'inici del període de preinscripció, s'oferien deu grups més que el curs anterior. El mes de setembre, amb l'inici del curs, el Consorci exposava que només s'havia generat un grup addicional per donar resposta a les 85 sol·licituds de 3 anys que havien quedat per resoldre, juntament amb ampliacions de ràtio d'una plaça a les escoles dels barris més reclamats.

El desajust entre la previsió de preinscripcions i les sol·licituds rebudes el curs 2016-2017 van acabar amb la creació d'onze grups de P3 encabits en escoles que d'inici no preveien aquest increment. Però l'inconvenient era major en els set centres on els grups tenien consideració d'addicionals (coneguts com a *bolets*). Aquesta decisió suposava la pèrdua d'una aula o espai comú al centre escolar, cosa que, malgrat l'esforç dels equips docents per compensar-ho amb una nova organització, generava conseqüències durant tots els anys en què aquell grup hi cursava l'escolarització, infantil i primària. Aquestes mesures, amb l'objectiu de resoldre puntualment aquests desajustos, poden ser eficients i necessàries, però no es poden emprar sistemàticament.

Enguany, el Consorci d'Educació ha fet una previsió molt més ajustada al que ha estat la petició de places de P3 i només ha necessitat crear un grup addicional. De les sis escoles de nova creació del present curs, cinc són de mòduls prefabricats, que s'afegeixen a una escola que fa anys que espera la seva construcció. Pel que fa a la resta de centres educatius responsabilitat del Consorci, també tenen estructura modular un institut i tres instituts escola. El repte que es planteja ara és com es treballa per reduir i transformar l'aulari prefabricat en aules integrades en una edificació estable, segura, duradora i que ha d'oferir totes les prestacions que ha de reunir l'espai que educa i forma de manera integral als ciutadans i ciutadanes del futur.

L'altra tipologia de queixa que es vol esmentar són les grans dificultats que tenen les famílies que no han pogut escolaritzar el seu fill o filla a l'escola pública del barri i han hagut d'acceptar l'assignació del Consorci d'un centre, allunyat del seu domicili, que no havien triat. En l'informe de l'any passat, ja es feia referència a un cas d'aquestes característiques.

Les queixes d'aquest any són similars: situacions familiars condicionades pels inconvenients de mantenir escolaritzat els fills o filles en un centre allunyat de casa i poc coincident amb el seu model educatiu. Una de les famílies havia hagut de matricular la seva filla en una escola d'un altre barri. Aquesta primavera, dos cursos després, va prematricular-la a l'escola propera a casa. Quan va finalitzar el període d'assignació de centres, la seva filla va quedar en llista d'espera, tot i saber que en el grup classe que li correspondria hi havia una plaça vacant, fet que l'escola no l'havia comunicat al Consorci. L'altra família havia aconseguit plaça per a la filla petita a l'escola del barri. La gran, que feia tres cursos que assistia a l'escola concertada que els havia assignat el Consorci i ubicada en un altre districte, havia tornat a quedar en llista d'espera per tercer any consecutiu. A aquesta família li era materialment impossible acompanyar cada dia cada filla, a la mateixa hora, a dues escoles a 30 minuts de distància amb transport públic.

La primera família va acabar presentant al Consorci correus electrònics que evidenciaven l'existència de la plaça vacant, reservada per la Direcció de l'escola per a un exalumne. En el segon cas, la mare, després de presentar tres instàncies en què exposava el greu problema familiar que se li generava i no rebre cap resposta coherent amb el que plantejava, es va presentar personalment a les dependències del Consorci i va aconseguir parlar amb la responsable de matriculació. En ambdós casos, les nenes va ser acceptades a les escoles sol·licitades poques hores després, però un o dos dies abans de començar el curs. Així van finalitzar gairebé quatre mesos d'incertesa i patiments de les dues famílies.

La proximitat de l'escola a l'habitatge familiar és un factor clau. En la integració al territori, i per tant en la cohesió social, el paper de l'escola esdevé fonamental, així com també que l'infant pugui anar a un centre raonablement proper al seu domicili, per reforçar la xarxa social i perquè l'escola tingui un espai definit en l'entramat del barri. D'altra banda, l'Ajuntament de Barcelona té una trajectòria significativa pel que fa a la promoció de la conciliació de la vida social i familiar. Aquesta conciliació és especialment complexa per a les famílies en el període d'escolarització dels infants, més en el context de crisi econòmica en què ens trobem immersos. La conciliació familiar durant l'etapa d'educació infantil depèn, en bona part, de la proximitat entre l'habitatge familiar i l'escola, motiu pel qual cal evitar que es produeixin situacions en les quals s'assignin places escolars a infants que no visquin a les àrees d'influència de les escoles. Quan aquest extrem sigui inevitable, per pal·liar aquest greuge, les famílies afectades que en els cursos següents sol·licitin plaça a l'escola a la qual no hagin pogut escolaritzar el seu fill o filla haurien de tenir una certa prioritat. Aquesta Sindicatura és conscient que correspon al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya dictar els criteris de prioritització per a la matriculació escolar, però es considera que un ajuntament com el de Barcelona té capacitat de proposar, per mediació de la seva representació al Consorci d'Educació, la revisió d'aquests criteris. Si la relació dels criteris de prioritització no és inalterable, tal com s'ha demostrat des que van establir-se, aquest ens considera raonable incloure l'antiguitat en la petició d'una escola com un criteri puntuable. El plantejament actual d'assignació de places penalitza les famílies que no van poder accedir al centre demanat en primera opció i van haver d'escolaritzar el seu fill o filla en algun dels centres sol·licitats en opcions successives: si el curs següent tornen a demanar plaça a l'escola de-

Tot i que la Generalitat és qui dicta els criteris de prioritització per a la matriculació escolar, la síndica creu que un ajuntament com el de Barcelona té capacitat de proposar la revisió d'aquests criteris mitjançant el Consorci d'Educació

En la majoria d'expedients oberts, la Sindicatura ha rebut una informació escassa i incompleta del Consorci d'Educació, fet que ha requerit la sol·licitud d'ampliació de l'informe

sitjada sempre els passaran al davant els infants que s'escolaritzen de bell nou a la zona d'influència de l'escola. S'entén que l'Administració té la responsabilitat de complir l'article 27 de la Constitució espanyola, que afirma que tothom té dret a l'educació i que l'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït, però no és menys responsable del compliment de l'article 47 de la Llei 12/2009, d'educació, que considera com a criteri de prioritització en l'accés als centres escolars, entre d'altres, la proximitat del domicili habitual o del lloc de treball del pare i la mare.

En ambdues decisions, es va recomanar al comissionat d'Educació i Universitats que, com a representant municipal en el Consorci d'Educació de Barcelona, recomanés que s'estudiés la possibilitat que les famílies que no hagin pogut escolaritzar en primera opció el seu fill o filla a l'escola desitjada, en els cursos següents se'ls permetés accedir-hi si hi ha places vacants. També es va recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona, per mediació del comissionat, que prengués en consideració les reclamacions que rep de famílies a les quals no s'ha concedit un canvi d'escola, i se li ha recordat l'obligació que té, com a Administració pública, de respondre a totes les peticions que la ciutadania li adreça.

El Consorci d'Educació de Barcelona és l'ens de l'Administració que disposa de tota la informació relacionada amb els processos de matriculació, funcionament de les escoles, intervenció dels serveis d'inspecció, etc., de tots els centres escolars de primària, secundària i batxillerat de la ciutat de Barcelona. La participació de l'Ajuntament de Barcelona en aquest òrgan és del 40 %. El reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona estableix que, en el cas d'aquests tipus d'organismes, la participació dels quals és més petita que el 50 %, el o la representant de l'Ajuntament de Barcelona en l'organització ha d'aconseguir dels seus òrgans de govern la col·laboració que els sigui interessada per la síndica. Actualment aquesta responsabilitat recau en el comissionat d'Educació i Universitats. El Reglament fa avinent que serà l'alcaldeessa qui canalitzarà les peticions de la Síndica de Greuges de Barcelona i donarà les instruccions adients a l'organització municipal per tal que se subministrin les dades, els expedients i altres documents necessaris que permetin dur a terme adequadament les actuacions investigadores.

De les queixes que s'han rebut enguany de l'àmbit d'educació, la majoria tenien el Consorci d'Educació com a organisme referent, motiu pel qual s'ha instat el comissionat d'Educació que li requerís la informació necessària per poder resoldre cada reclamació amb el coneixement suficient de cada una de les parts implicades. En la major part dels expedients oberts, s'ha rebut una informació escassa i incompleta que ha requerit la sol·licitud d'ampliació del informe. La segona resposta, sovint ha estat una reiteració de la primera o bé l'annex de documents que ja havia facilitat qui promovia la queixa, però que en cap cas ha resolt la totalitat de les qüestions requerides. Mai no s'ha rebut un informe emès pel mateix Consorci d'Educació que donés resposta a la Síndica de Greuges de Barcelona, com succeeix amb la resta d'ens de tipologia similar; el comissionat signa els documents on s'inclou la minsa informació facilitada. Aquesta dinàmica de funcionament suposa que és el comissionat d'Educació i Universitats qui dona resposta a les peticions d'informació de la Síndica de Greuges de Barcelona i, per tant, el responsable directe de la falta de cooperació per resoldre les queixes que la ciutadania presenta respecte de l'exercici de les competències del Consorci d'Educació.

La manca de col·laboració de qualsevol òrgan municipal, participat majoritàriament o no per l'Ajuntament, suposa un doble greuge per a la ciutadania que ha recorregut a la Sindicatura: un primer greuge viscut directament que ha originat el seu malestar vers l'Administració i un segon greuge quan la Sindicatura no ha rebut la resposta adequada i completa reclamada a l'ens corresponent. Malauradament la manca de col·laboració que la síndica percep en tots els casos estudiats referits a l'àmbit escolar no és quelcom nou d'aquest any del qual informem, ja que reiteradament en els informes dels darrers anys es constata la mateixa situació: l'Ajuntament de Barcelona, per mediació del seu representat en aquest òrgan, no aconsegueix el que per reglament té establert. Preocupa que aquesta situació pugui tenir conseqüències més enllà de les que estan afectant la Sindicatura. Es desconeix quines mesures s'han implementat des que es coneix aquesta anomalia en el compliment del reglament, però es constata que no han donat el resultat desitjat.

L'altra qüestió que ha requerit la intervenció de la síndica de greuges ha estat la implementació del nou sistema de tarifació social que l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona, ens responsable de la gestió de l'escoles bressol municipals (EBM), va implementar a partir d'aquest curs 2017-2018. En primer lloc, va ser un ciutadà, i posteriorment un grup de pares i mares de diferents escoles bressol municipals els qui van demanar l'empareda de la Sindicatura, ja que posaven en dubte que els criteris que s'havien utilitzat per establir les quotes mensuals que correspondria a cada família fossin justos i equitatius, i denunciaven que l'import màxim mensual que s'havia de pagar per a un fill o filla fins al darrer curs era de 289,3 euros, però a partir d'aquest curs seria de 395 euros (escolaritat i mitja pensió).

La queixa que formulava el ciutadà plantejava un seguit de supòsits que qüestionaven la bondat del nou model de tarifació social: famílies que podien beneficiar-se d'un menor import de la quota mensual si disposaven d'ingressos no declarats, no preveia si la família vivia de lloguer, estava pagant una hipoteca, vivia en un habitatge social o per contra l'allotjament no li suposava cap despesa perquè el tenia de propietat. També feia referència al fet que els ingressos econòmics de què disposava el nucli familiar en el moment de fer la petició d'EBM podia haver variat substancialment respecte dels declarats a Hisenda en el darrer exercici.

El nou model fonamenta la quota mensual en la declaració de renda de l'exercici de l'any anterior. El període transcorregut entre el moment en què es donaven unes circumstàncies econòmiques concretes, les que es reflecteixen en la declaració, i el moment en què es formalitza la sol·licitud de plaça en una EBM és llarg i poden haver-se produït canvis que afectin substancialment la situació econòmica de la família, de manera que l'import de la tarifa resultant no sigui proporcionada als ingressos actuals.

Tal com evoluciona el mercat laboral, amb la proliferació de contractacions de curta durada i sense garanties de continuïtat, l'abaratiment dels acomiadaments, l'alt índex d'atur, etc., és més que probable que es donin casos de famílies que tinguin dificultats per pagar la quota assignada. De la mateixa manera que també podria donar-se la situació a la inversa: una economia familiar precària reflectida en la renda de l'any anterior suposaria una quota mensual proporcional però, si han augmentat els ingressos des que va presentar-se la renda, l'import mensual destinat a l'escola bressol no seria coherent.

Malauradament la manca de col·laboració que la síndica percep en tots els casos estudiats referits a l'àmbit escolar no és quelcom nou d'aquest any del qual informem

La Sindicatura valora positivament qualsevol iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona que suposi tendir a la universalització dels serveis que ofereix a la ciutadania

Des d'aquesta Sindicatura es valora positivament qualsevol iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona que suposi tendir a la universalització dels serveis que ofereix a la ciutadania. En aquest sentit, el plantejament amb què se sustenta el nou criteri per a les quotes de les escoles bressol municipals que aquest setembre es van implementar, s'hauria d'interpretar com una mesura que beneficia la majoria de les famílies que hi escolaritzen els seus infants. Segons les xifres facilitades pel consistori, al 62,5 % de les famílies se'ls rebaixaria l'import de la quota mensual, el 10 % continuarien pagant el mateix, i el 27,5 % pagaria més; en aquest darrer grup s'inclouen les famílies que fins

ara disposaven de la gratuïtat total. S'havia calculat que el màxim que hagués de dedicar una família a l'escola bressol fos el 7,5 % dels ingressos.

Les autoritats municipals havien declarat la seva predisposició a ajustar el nou model però només després d'haver-se implementat i haver-se pogut comprovar el seu funcionament; segurament per al proper curs 2018-2019. Per aquest motiu, es va recomanar a l'Àrea de Drets Socials que no esperés a revisar l'impacte de la implementació del nou model en finalitzar el present curs 2017-2018 sinó que estudiessin amb immediatesa les peticions de les famílies que demanessin que se'ls revisés la quota per haver perdut poder adquisitiu de manera considerable. També es va recomanar que es valorés utilitzar com a declaració de renda de referència la més propera a l'inici de curs. Posteriorment, la Comissió de Govern, en la sessió ordinària del 14 de desembre de 2017, va acordar modificar la Regulació dels preus públics pels serveis d'educació per al curs 2017-2018 per a les escoles bressol municipals, afegint-hi tres noves circumstàncies que donaven lloc a la revisió al llarg del curs escolar: 1) naixement d'un infant en la família del nen o nena matriculat en una EBM, cosa que suposaria recalculer el tram tarifari que correspongués i la revisió de les mensualitats, si és procedent; 2) canvi de la situació socioeconòmica de la família amb la presentació de la documentació acreditativa corresponent i la revisió de les mensualitats, si és procedent; 3) si s'ha renunciat a la tarifació social, la possibilitat d'accedir-hi amb la presentació de la petició i les acreditacions corresponents.

La Sindicatura es felicita per la decisió de la Comissió de Govern en el sentit de fer-se seves les recomanacions emanades d'aquest òrgan. Les noves queixes arribades d'un grup de pares i mares de moltes de les EBM requereix una nova revisió del model tarifari i tornar a reflexionar sobre els interrogants que s'han plantejat.

16.2. Esport

Durant l'any 2017 s'han atès diverses queixes sobre la gestió d'instal·lacions i d'equipaments esportius municipals, presentades per associacions de veïns i veïnes o bé clubs esportius usuaris d'aquests centres esportius, però considerem que és més rellevant abordar les denúncies rebudes per persones abonades a centres esportius municipals que n'havien estat expulsats, segons les persones interessades, d'un forma totalment arbitrària i injusta. L'altre tema que es tractarà serà sobre els problemes d'accessibilitat que presenten encara ara els centres esportius municipals de Barcelona.

1) Marc normatiu

L'article 1 del Decret legislatiu 1/2000, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport, diu que aquest, atès que té l'origen i es desenvolupa en la mateixa societat, té una funció social, contribueix al desenvolupament complet i harmònic de l'esser humà i a fer possible la seva formació íntegra, i afavoreix la consecució d'una millor qualitat de vida i de més benestar social.

L'article 120 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que l'Ajuntament ha de promoure i facilitar l'accés a l'esport i la seva pràctica individual i col·lectiva, com a factor fonamental del desenvolupament integral de la persona.

L'article XXI.3 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat es refereix al fet que les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per a la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.

De la Llei estatal 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, s'ha de fer referència a l'article 47, on es parla dels actes de les administracions públiques que són nuls de ple dret; concretament ens interessa destacar els actes que lesionin els drets i llibertats susceptibles d'emparament constitucional i aquells dictats prescindint totalment i absolutament del procediment legalment establert. L'article 53 fa esment als drets de la persona interessada en el procediment administratiu, concretament als de naturalesa sancionadora en què la persona presumptament responsable té dret a ser notificada dels fets que se li imputen, de les infraccions que aquests fets puguin constituir i de les sancions que, si és procedent, se li podrien imposar, així com a conèixer la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que li atribueix aquesta competència. L'article 55 parla de la informació i les actuacions prèvies i explica que, en el cas de procediments de caràcter sancionador, les actuacions prèvies s'han d'orientar a determinar, amb la major precisió possible, els fets susceptibles de motivar la incoació del procediment i han de ser dutes a terme pels òrgans que tinguin atribuïdes les funcions o bé per l'òrgan administratiu que determini l'òrgan competent per a la iniciació o resolució del procediment.

L'expulsió de persones abonades a centres esportius municipals i els problemes d'accessibilitat que presenten encara aquests centres protagonitzen les principals queixes de la ciutadana en matèria d'esport

En una queixa relacionada amb la manca d'accessibilitat dels centres esportius de Barcelona, s'han tingut en compte la Llei 20/1991, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i la Llei 51/2003, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

De la Llei 13/2014, d'accessibilitat, es destaquen diferents articles, entre els quals l'article 24, que defineix com a serveis d'ús públic aquells que, independentment de llur titularitat, es posen a disposició del públic i poden ser contractats o gaudits d'una manera individual o col·lectiva. L'article 26 diu que els proveïdors de serveis d'ús públic que, per les característiques de l'activitat, han de disposar d'una proporció de places, unitats o elements accessibles, han de preveure els mecanismes de gestió adequats per garantir que aquestes places, aquestes unitats

L'Institut Barcelona Esports és l'organisme autònom creat per l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de gestionar l'esport que es duu a terme a la ciutat

o aquests elements restin disponibles per a les persones a qui van adreçats. L'article 38 assenyala que correspon a la persona titular de l'activitat mantenir en un estat correcte els elements que fan possible complir les condicions d'accessibilitat als espais d'ús públic o comunitari establerts per aquesta llei i per la corresponent normativa de desplegament. I diu també que les administracions públiques, en exercici de llurs facultats de gestió d'activitats i usos i d'atorgaments, renovació o revocació de llicències,

han d'establir els mecanismes pertinents d'inspecció, control, denúncia i sanció. L'article 61 estableix que la verificació del compliment de les condicions d'accessibilitat l'ha de dur a terme l'òrgan o la unitat competent per resoldre els procediments administratius de concessió de visats, autoritzacions de llicències, o les entitats que en tenen atribuïda la gestió.

El Reial Decret 505/2007 concreta les condicions bàsiques d'accessibilitat previstes a la llei 13/2014 per tal de garantir a totes les persones un ús independent i segur dels espais públics urbanitzats i de les edificacions a fi de fer efectiva la igualtat d'oportunitats i la no discriminació de les persones que presenten una discapacitat. Aquest decret també harmonitza i unifica termes i paràmetres, i estableix mesures d'acció positiva per a l'ús normalitzat de l'entorn edificat. Aquestes condicions bàsiques figuren desplegades pel Decret 135/1995 d'aprovació del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, i supletòriament estan complementades amb l'Ordre VIV/561/2010 que desenvolupa a nivell tècnic les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per accedir i utilitzar aquells espais.

2) Queixes i greuges

Al llarg de l'any motiu d'aquest informe, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut denúncies de persones abonades a centres esportius municipals a les quals se'ls havia suspès la condició d'abonat per uns fets que consideraven injustos i sota un procediment arbitrari i al marge del reglament. Els motius de les expulsions es van basar en la reiteració de conductes irrespectuoses amb altres persones abonades i amb personal de l'equipament, actituds que segons el reglament dels centres esportius eren considerades com a incompliments molt greus, cosa que els va suposar la suspensió temporal com a persones abonades per un període superior a un any.

L'Institut Barcelona Esports és l'organisme autònom creat per l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de gestionar l'esport que es duu a terme a la ciutat, tenint en compte el seu paper protagonista en el seu desenvolupament i projecció de la ciutat i en la cohesió social als barris. De les funcions que té assignades en el seus estatuts, se'n destaca:

- Potenciar l'accés a una oferta esportiva equilibrada a tots els col·lectius ciutadans, amb les especificitats que cadascun d'ells requereixi.
- Dotar la ciutat d'equipaments esportius públics, i col·laborar amb altres institucions públiques i privades per consolidar una xarxa d'instal·lacions de qualitat.
- Gestionar les instal·lacions esportives municipals mitjançant els diversos tipus de gestió establerts en la normativa vigent.

El model de gestió al qual ha optat Barcelona és basa en la gestió directa i la mobilització d'inversió privada vinculada a concessions a llarg termini, que han complementat la inversió municipal i han permès un equilibri entre la pràctica esportiva col·lectiva, l'atenció especial a determinats grups de població i la comercialització individual de l'esport.

Al seu moment, l'Ajuntament de Barcelona va diferenciar tres tipus d'equipaments, que a hores d'ara encara manté: instal·lacions esportives municipals, que ofereixen espais per a usos col·lectius, com camps de futbol, pavellons o pistes poliesportives, i són els districtes on estan ubicats a qui correspon el seu seguiment i la seva gestió; instal·lacions esportives municipals singulars, generalment úniques a la ciutat i que responen a necessitats federatives, l'Institut Barcelona Esports n'exerceix el seguiment i la gestió, i també dels centres esportius municipals, que ofereixen serveis individualitzats amb abonaments mensuals i són administrats per entitats mitjançant una concessió temporal.

En la Mesura de govern: Programa d'ampliació i millora de la Xarxa d'Equipaments Esportius Municipals, aprovada pel Consell Plenari del mes febrer de 2008, s'hi troba la definició, les funcions i qui forma part del que s'anomenen *òrgans de seguiment i participació dels centres esportius municipals*. Concretament, la Comissió Tècnica de Gestió és definida, juntament amb altres atribucions, com un espai de seguiment i control del funcionament de l'equipament. Els i les membres que la constitueixen són: qui dirigeix la Direcció d'Instal·lacions de l'Institut Barcelona Esports, una persona que representi el Districte on està ubicat el centre esportiu, una persona que representi la concessió (amb rang de direcció), un representant del personal tècnic de la Direcció d'Instal·lacions de l'Institut Barcelona Esports i altres representants del personal tècnic de l'Institut Barcelona Esports en funció dels temes a tractar. Entre altres funcions, aquesta comissió té assignat el control i seguiment de les normes de funcionament; el calendari de reunions està estipulat en dues trobades l'any (a finals del primer i tercer trimestre de l'any) i poden convocar-se trobades extraordinàries a petició del Consell d'Equipament o de la Direcció de l'Institut Barcelona Esports.

És indiscutible la defensa al dret a la dignitat de les persones que propugna la Constitució espanyola. En els casos que es tracten, la possible vulneració d'aquest dret patida per aquelles persones promotores de les queixes i que han pogut ser tractades de forma inadequada podria ser susceptible d'anàlisi, però no correspon a la Sindicatura valorar si els motius argumentats eren una infracció molt greu i susceptible d'una sanció disciplinària, sinó que es va analitzar si l'Administració municipal havia actuat seguint els procediments que tenia establerts per a aquestes situacions.

Els centres esportius municipals disposen d'un document anomenat "Normes de funcionament" que s'entén com el règim normatiu que regula el funcionament, els drets i deures dels treballadors i treballadores i de les persones usuàries i abonades. Un dels seus apartats tracta de *l'incompliment de la normativa i sancions*. D'aquest apartat, se'n volen destacar dos articles:

6.4. Mesures a aplicar per l'incompliment de les condicions d'ús, competència en l'aplicació i prescripció

La mesura a aplicar a incompliments molt greus és la suspensió de la condició de persona usuària per un període d'un any fins a cinc anys. L'article segueix explicant quina autoritat pot expulsar de les instal·lacions en el cas d'incompliments lleus i qui podrà suspendre el dret d'entrada a les instal·lacions a la persona que hagi comès un incompliment greu, però en cap cas s'indica qui pot suspendre la condició de persona usuària a qui hagi comès un in-

compliment molt greu. Per la tramitació que s'ha donat als expedients motiu d'aquesta demanda, s'acosten a la descripció que trobem sobre el tractament de les faltes considerades greus. Ha estat algú del centre esportiu qui ha enviat les notificacions a les persones promotores de les queixes però no s'ha fet de forma correcta. No consta cap informe previ on es recullin els fets susceptibles de ser sancionats ni la conformitat de qui coordinava l'àrea afectada, ni s'ha informat de la possibilitat que contra la resolució podien interposar un recurs ordinari davant de la gerència o de la Junta Directiva del club. S'interpreta, perquè el document no ho concreta, que la tramitació d'un incompliment molt greu, per les conseqüències que comporta a la persona acusada, ha de gestionar-se des d'un òrgan col·legiat. En aquest cas cal fixar-se en l'article següent:

6.6. Garanties i terminis

S'hi estableix que no podran imposar-se sancions sense la instrucció prèvia d'un expedient, i que és la Comissió Tècnica de Gestió de l'equipament l'òrgan competent per iniciar l'expedient d'ofici o a instància de qualsevol part, la que escoltarà i redactarà un informe en el qual es detallarà el supòsit del fet i la resolució de l'expedient en un termini màxim de 10 dies. Aquest òrgan ha d'iniciar les actuacions que consideri pertinents per elaborar el plec de càrrecs i amb l'audiència de la persona encausada, que podrà presentar les al·legacions, justificacions i proves que estimi pertinents. La resolució de l'expedient haurà de produir-se en el termini màxim d'un mes des de la data del seu inici. Posteriorment serà ratificat per la Comissió de Seguiment/Equipament.

En les queixes rebudes, s'han constatat greus irregularitats en els procediments d'expulsió. Segons la normativa anterior i la documentació que en el seu moment van lliurar els mateixos interessats i l'Institut Barcelona Esports, sorprèn, en primer lloc, que les comunicacions adreçades a les persones abonades estan emeses amb el nom de l'empresa concessionària i no hi consta el nom formal del centre esportiu municipal, per la qual cosa s'obvia la titularitat municipal. En cap hi consta que la Comissió Tècnica de Gestió corresponent hagués instruït un expedient, que hagués escoltat els ciutadans i ciutadanes acusats i que hagués redactat un informe. Tampoc es va tenir constància que cap de les comissions hagués elaborat el plec de càrrecs,

En les queixes rebudes de persones usuàries dels centres esportius municipals, la Sindicatura ha detectat greus irregularitats en els procediments d'expulsió

amb l'audiència prèvia de les persones inculpades i l'opció d'aquestes de presentar al·legacions, justificacions i proves que estimessin pertinents. Finalment, en la notificació de les sancions a les persones interessades, no a totes se'l informa que contra aquesta resolució podien interposar recurs d'alçada o recurs potestatiu de reposició.

Tal com es van gestionar aquests expedients, i segons la Llei 39/2015, es podia afirmar que es tractava d'actes administratius nuls de ple dret perquè s'havia prescindit del procediment legalment establert i s'havia generat una situació de desprotecció que en res s'assemblava a un procés administratiu transparent. Amb aquestes actuacions, es qüestionava el bon fer dels centres esportius municipals que depenen de l'Institut Barcelona Esports. Alhora posava en qüestió també el paper que tenen assignades les comissions tècniques de Gestió, ja que és aquest organisme qui té la competència d'instruir els expedients, com indica la normativa dels centres.

En un dels casos, la figura del gerent del Centre Esportiu Municipal va assumir pel seu compte l'autoritat de la Comissió i de forma totalment antireglamentària va expulsar l'abonat, no ho va comunicar a aquest òrgan ni immediatament ni en cap de les dues reunions anuals de seguiment establertes i va amagar els recursos d'alçada presentats per l'afectat dirigits a aquesta Comissió.

La reiteració d'aquests fets dona a entendre que des de l'Institut Barcelona Esports s'haurà d'incidir amb més contundència per erradicar comportaments arbitraris del personal gestor dels centres perquè perjudiquen el bon nom de l'Ajuntament de Barcelona, que en darrera instància és el responsable subsidiari de les instal·lacions, i, més encara, les persones abonades que han estat objecte d'expulsions totalment irregulars.

Davant d'aquestes situacions provinents de diferents centres esportius municipals, la síndica va recomanar a l'Institut Barcelona Esports que elaborés un protocol per a la tramitació d'expedients per incompliments de normativa de persones usuàries i abonades als centres esportius municipals, el qual s'hauria d'ajustar a les previsions del dret administratiu, especialment al sancionador, i hauria de ser coherent amb la normativa de funcionament de cada centre. Aquest protocol hauria d'incloure un model unificat de document de comunicació a les persones infractores, en el qual hauria de constar l'Ajuntament de Barcelona, el nom del centre esportiu municipal, el de l'empresa gestora i el nom de la persona que signa el document. A més, la síndica també va recomanar a l'Institut Barcelona Esports que s'assegurés que els seus i les seves professionals que participaven en les comissions tècniques de gestió dels centres esportius municipals fessin complir correctament la normativa en aquestes instal·lacions i, sobretot, que vetllessin per tal que es preservessin els drets de les persones usuàries. Finalment, proposava que en el plec de condicions que regula el contracte amb les empreses gestores, es tingués en compte un règim de sancions per les irregularitats o incompliments de les empreses o entitats gestores. En ambdós casos, l'Institut Barcelona Esports ha informat que anul·lava els procediments d'expulsió i els tornava a instruir seguint la tramitació prevista per la normativa i la llei. També ha acceptat la recomanació d'estudiar l'elaboració d'un protocol únic d'actuació i un model unificat de comunicacions amb les persones usuàries i abonades.

L'altra queixa d'interès en aquest apartat d'esports és la que va presentar un ciutadà sobre, segons el seu parer, la poca voluntat de l'Ajuntament, i concretament de l'Institut Barcelona Esports, per equiparar els drets de les persones amb dificultats de mobilitat amb la resta de la ciutadania a l'hora d'accedir als centres esportius municipals i poder fer un ús complet de les prestacions que ofereixen aquests equipaments. Una reivindicació associada a aquesta es referia al greuge que pateix aquest col·lectiu amb el preu de les quotes d'abonament: no poden utilitzar tots els serveis però han de pagar la totalitat de l'import.

L'any 2012 l'Institut Barcelona Esports i l'Ajuntament de Barcelona van editar una guia d'accessibilitat de material i ajudes tècniques per a centres esportius. Aquesta guia tenia com a objectiu bàsic oferir la informació i les pautes necessàries perquè les persones amb discapacitat de qualsevol tipus poguessin desenvolupar la seva activitat física de manera còmoda, segura i autònoma, com fan la resta de persones usuàries, i oferir pautes tant sobre el disseny del material i les ajudes com sobre la seva ubicació.

La síndica va recomanar a l'Institut Barcelona Esports que elaborés un protocol per a la tramitació d'expedients per incompliments de normativa

El programa Barcelona esport inclou posa a l'abast de la ciutadania un registre sobre l'accessibilitat dels centres esportius municipals dels deu districtes de la ciutat. Informa de les places d'aparcament reservades i fa referència a l'accessibilitat de diferents espais: l'accés a l'edifici principal, els vestuaris adaptats i el material disponible, l'accés a la piscina i a les zones d'aigua i la sala de fitnes amb material adaptat. Dels 42 centres esportius municipals existents, 18 són els que estan considerats com a accessibles i els 24 restants no compleixen algun dels aspectes indicats, per la qual cosa no reuneixen les característiques per ser considerat inclusius. Parlem, per exemple de:

- 7 instal·lacions amb algunes o totes les sales d'activitats dirigides inaccessible;
- 4 instal·lacions amb l'accés restringit a alguns dels vestidors;
- 6 instal·lacions que no tenen adaptat l'ús d'hidromassatge, *spa* o sauna;
- 2 instal·lacions que no disposen de rampa per accedir a l'entrada principal.

La Sindicatura de Greuges considera imprescindible que l'Ajuntament assoleixi l'objectiu de generalitzar l'ús dels espais esportius en tots els districtes i per a tots els col·lectius, per aconseguir que la pràctica esportiva es pugui fer sense límits i sense barreres, per tal de promoure l'esport inclusiu tal com es compromet en el programa Barcelona esport inclou. La inversió econòmica que està suposant tant per a l'Ajuntament com per a les entitats gestores d'aquests centres per adequar les instal·lacions a la pràctica esportiva a les persones que presenten alguna discapacitat deu ser important però insuficient, ja que el 57,1 % de tots els centres esportius municipals encara presenten barreres arquitectòniques en algun o alguns dels seus serveis. Aquesta realitat requereix que l'Administració local persisteixi en la seva política de fer totalment inclusius aquests centres, per tal de complir així amb l'articulat de la Llei 13/2014, de l'accessibilitat. En aquest sentit, l'Institut Barcelona Esports ha comunicat que durant el segon trimestre de l'any 2018 rebran el resultat d'un estudi elaborat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat sobre les instal·lacions esportives no accessibles, a partir del qual podran valorar el cost de les adequacions i els terminis d'execució.

Quant a la queixa de no disposar de preus específics com a col·lectiu, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ha informat que estan actualitzant l'estudi que van elaborar l'any 2006 anomenat "El greuge econòmic comparatiu de les persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona". Amb aquesta iniciativa esperen disposar de criteris per a la imple-

Vilà considera imprescindible que l'Ajuntament assoleixi l'objectiu de generalitzar l'ús dels espais esportius en tots els districtes i per a tots els col·lectius

mentació de descomptes/tarifació social per a diferents serveis públics municipals, entre els quals inclouran els centres esportius municipals. Per fer propostes concretes en aquest àmbit, tenen previst analitzar els aspectes concurrents amb l'Institut Barcelona Esports. Per dur a terme l'actualització, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat signava a finals de l'any 2017 un conveni amb la Universitat Pompeu Fabra relatiu a les tasques investigadores i amb el Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI) en concepte d'entitat assessora.

16.3. Cultura

Les queixes que volen destacar-se en l'àmbit de la cultura s'han resolt enguany, malgrat que haguessin estat presentades el tercer quadrimestre de l'any anterior. En primer lloc, es farà referència a les rebudes pel desacord amb l'exposició pública de l'estàtua equestre del general Franco a l'exterior del Born Centre de Cultura i Memòria (CCM), en el marc de l'exposició "Franco, Victòria, República. Impunitat i espai urbà" i la petició a l'Ajuntament que no l'exhibís. L'altra queixa es refereix a l'exclusió del programa oficial de la Festa Major de la ciutat, per segon any consecutiu, de la missa en honor a la patrona, la Mare de Déu de la Mercè.

1) Marc normatiu

L'article 22 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya assenyalava que totes les persones tenen el deure de respectar i preservar el patrimoni cultural. L'article 42 diu que els poders públics han de vetllar per la convivència social, cultural i religiosa entre totes les persones a Catalunya i pel respecte a la diversitat de creences i conviccions ètiques i filosòfiques de les persones.

L'article 20 de la Constitució espanyola reconeix i protegeix, entre d'altres, el dret a la llibertat d'expressió, a expressar i difondre lliurement els pensaments, les idees i les opinions. Aquest article també protegeix el dret a la producció i creació artística, intel·lectual, científica i tècnica. L'article 46 estableix que els poders públics garanteixen la conservació i l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic dels seus pobles i dels béns que l'integren, i el promouen.

L'article 3 de la Llei 2/1993, de 5 de març, de foment i protecció de la cultura popular i tradicional i de l'associacionisme cultural, diu que les administracions públiques de Catalunya han de fomentar la cultura popular i tradicional catalana en el seu àmbit territorial. A aquest efecte, entre altres compromisos han de fomentar i conservar les manifestacions de cultura tradicional i vetllar pel manteniment de les festes i de les celebracions tradicionals.

L'article 114 de la Carta Municipal de Barcelona considera àrees d'actuació en matèria de cultura, entre d'altres, la conservació i custòdia dels béns integrats del patrimoni històric, artístic, científic, tecnològic i natural del terme municipal de Barcelona, i l'adopció de les mesures oportunes per evitar el deteriorament, la pèrdua o la destrucció dels béns culturals.

De l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona (actualment en revisió però encara vigent), se'n vol destacar l'article 3, on s'indica que l'àmbit d'aplicació és tot el terme municipal de Barcelona, en tots els espais públics de la ciutat i, entre d'altres, edificis públics i d'altres destinats a l'ús públic, construccions, instal·lacions, mobiliari urbà i la resta de béns i elements de domini públic. També convé recordar l'article 7, on es diu que l'Ajuntament durà a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries a fi d'aconseguir que les conductes i actituds de les persones que són a la ciutat s'adeqüin als estàndards mínims de convivència amb l'objectiu de garantir el civisme i de millorar en conseqüència la qualitat de vida a l'espai públic. L'article 14 fa referència al fet que les entitats organitzadores d'actes públics, en consideració als principis de col·laboració, corresponsabilitat i confiança amb l'autoritat municipal, han de vetllar perquè els espais públics utilitzats no s'embrutin i no es deteriorin els seus elements urbans. Així mateix, l'Ajuntament no autoritzarà la celebració d'esdeveniments culturals, entre d'altres, als espais públics on es pretenguin realitzar quan puguin posar en perill la seguretat, la convivèn-

El ressò mediàtic que va generar l'exposició de l'estàtua eqüestre del general Franco, i sobretot la intenció de l'Ajuntament de mantenir l'exhibició, va comportar que la Sindicatura interpel·lés l'Administració local abans de produir-se el suposat greuge

cia o el civisme. En aquests supòsits, sempre que sigui possible, l'Ajuntament ha de proposar espais alternatius. L'article 20 exposa que és totalment prohibit tota mena de grafit, pintada, taca, gargot, escrit, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria sobre qualsevol element de l'espai públic. Les entitats organitzadores de qualsevol acte públic de naturalesa cultural, entre d'altres, han de vetllar perquè no es produeixin conductes de degradació visual de l'espai utilitzat. En cas de produir-se, hauran d'informar immediatament els i les agents de l'autoritat.

En la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona, signada per l'Ajuntament de la ciutat el mes de desembre de 2010, destaquen l'article 1, que descriu

Barcelona com una ciutat de convivència que es fonamenta en la responsabilitat, la pluralitat, la diversitat, la tolerància i el respecte als drets humans i la promoció de les condicions per a la lliure i plena realització de la persona; l'article 12 recorda que l'Ajuntament promourà accions cíviqües que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui destorbi indegudament la vida quotidiana, i l'article 27 indica que l'Ajuntament promourà activitats culturals i tindrà cura de la defensa i millora del patrimoni de la ciutat.

2) Queixes i greuges

En primer lloc abordarem les queixes rebudes pel desacord amb l'exposició pública de l'estàtua eqüestre del general Franco a l'exterior del Born Centre de Cultura i Memòria (CCM), en el marc de l'exposició "Franco, Victòria, República. Impunitat i espai urbà" i la petició a l'Ajuntament que no l'exposés. Una de les promotores d'aquesta queixa adjuntava una llista de 9.450 persones que havien donat suport a la seva iniciativa des d'una plataforma virtual.

Amb el pas dels dies, el ressò mediàtic que va generar la informació sobre el contingut de l'exposició i sobretot la intenció de l'Ajuntament de mantenir l'exhibició de la figura qüestionada va suposar que, excepcionalment, la Sindicatura interpel·lés l'Administració local abans de produir-se el suposat greuge.

Des de la Sindicatura no es va voler valorar quelcom tan intangible com els sentiments de les persones agreujades, sobretot perquè va haver-hi manifestacions de grups de víctimes represaliades pel franquisme que no ho van viure igual. Les unes ho van qüestionar i les altres, com primer l'Associació Catalana d'Expresos Polítics del Franquisme i després l'Amical de Mauthausen, van defensar l'exposició. Tampoc es va qüestionar la llibertat de creació artística. Sempre hi ha una certa tensió entre la creació artística i la polèmica que pot generar-se entre els poders fàctics i públics. La Sindicatura va intentar analitzar de forma objectiva els fets que van ocórrer i mesurar l'adequació de l'actuació de l'Administració local amb les responsabilitats que té assignades.

En revisar l'hemeroteca, es va constatar que, malgrat que l'exposició no estava prevista que s'inaugurés fins al mes d'octubre de 2016, dos mesos abans alguns diaris van començar a fer-se ressò del seu contingut però, sobretot, de l'exposició a l'aire lliure de les dues estàtues franquistes esmentades, provinents d'uns magatzems municipals. Alguns mitjans van anar més enllà i van recordar que en relació amb l'estàtua eqüestre de Franco, que s'havia exhibit fins a l'any

2008 al Castell de Montjuïc, l'any 2013 es va saber que algú l'havia malmès i el cap de la figura havia desaparegut.

La resposta que va oferir l'Ajuntament a la qüestió plantejada per aquesta Sindicatura sobre la motivació i justificació d'exhibir l'estàtua eqüestre de Franco malmesa i de fer-ho a l'espai públic, es basava en la idea original del comissari de l'exposició de "copsar la perplexitat que cadascuna de les escultures (la Victòria i l'escultura eqüestre de Franco) mostra per la presència de l'altra, com si es preguntessin l'una a l'altra què feien allà, què generaven en la ciutadania, com les acollien i quina era l'acceptació i l'impacte que provocaven". Segons el comissari, "finalment havien de generar la curiositat del visitant per saber què passava, per cercar claus explicatives". D'aquest plantejament, se'n desprenia la coherència d'exposar les escultures/obres, perquè la seva presència encuriosia les persones visitants de l'exposició i les impel·lia a cercar explicacions.

L'exposició de la qual formaven part aquestes escultures s'estructurava en dues parts: la primera, exterior, de la qual ja hem fet esment, i la segona a l'interior del Born, a la sala Casanovas, on un seguit de panells mostraven la trajectòria dels autors, Viladomat i Marés, el recorregut urbà de La Victòria i La República, i per finalitzar l'impacte de l'estàtua eqüestre al Castell de Montjuïc.

La polèmica que va generar-se per la previsió d'exposar a l'espai públic les escultures, especialment l'eqüestre, s'incrementava en alguns ciutadans i ciutadanes quan es referien al lloc on el consistori havia decidit ubicar-les. Davant d'una acció del Govern municipal que creava tant debat i tants plantejament contraposats, hom es preguntava si l'objectiu perseguit justificava els mitjans emprats, atenent l'article 1 de la Carta de Ciutadania, on es diu que Barcelona és una ciutat de convivència que es fonamenta en la responsabilitat, la pluralitat, la diversitat, la tolerància i el respecte als drets humans i la promoció de les condicions per a la lliure i plena realització de la persona.

Cal recordar que l'objectiu que justificava la presència de les dues escultures a la via pública era el diàleg mut entre ambdues obres sobre com les acollia la ciutadania, quina acceptació i quin impacte generaven. Però qui volia veure l'exposició en la seva globalitat havia d'entrar al recinte del Born per accedir a la sala Casanovas. I l'espai que rep a qui ingressa en aquest recinte és prou ampli i diàfan per haver pogut ser considerat un espai alternatiu. Mantenir les escultures a l'exterior va suposar que no només s'interpel·lés les persones que visitaven la mostra, sinó que també es fes a qualsevol persona que circulava lliurement per l'espai públic, i no totes volien visitar l'exposició.

Es desconeix si l'Ajuntament considerava que la protecció de la instal·lació exterior va ser suficient o hauria hagut d'emprar altres mitjans. Després de més de dos mesos de polèmica, durant els quals els mitjans de comunicació van poder copsar el parer de la població, i fins hi tot en la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports del Consistori es va debatre la reconsideració de l'exhibició de les estàtues, les persones responsables de l'organització disposaven de suficients indicis per valorar si les mesures previstes eren suficients. L'article 14 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, podia haver ajudat a l'Administració local a prendre una decisió.

Mantenir les escultures a l'exterior va suposar que no només s'interpel·lés les persones que visitaven la mostra, sinó que també es fes a qualsevol persona que circulava lliurement

La imatge de l'escultura embrutada i amb objectes penjats va aparèixer en molts mitjans i va oferir una imatge de la ciutat poc desitjable per a qualsevol. L'actuació incívica i vandàlica d'una minoria de la ciutadania no es pot considerar representativa de la major part dels barcelonins i barcelonines. La permissivitat amb què es va actuar davant de les accions que va patir l'escultura, des de llançament d'ous i pintura, i col·locar-li objectes fins a empènyer-la per fer-la caure a terra i trencar-se, contrasta amb el contingut de l'article 20 de l'Ordenança del civisme, on s'esmenta la prohibició de pintar, guixar o embrutar qualsevol element de l'espai públic, i l'obligació que tenen les entitats organitzadores de qualsevol acte públic d'avisar els i les agents de l'autoritat si durant el desenvolupament d'aquest es produeixen conductes de degradació sobre elements de l'espai públic.

Les obres d'art que han format part del paisatge de la ciutat, independentment de l'època, de qui n'ostenta l'autoria o del significat que representen, són patrimoni de la ciutat i, tal com refereix l'article 114 de la Carta Municipal, són àrees d'actuació en matèria de cultura la conservació i custòdia dels béns del patrimoni històric de Barcelona, i l'adopció de les mesures oportunes per evitar el deteriorament, la pèrdua o la destrucció dels béns culturals. Aquest article de la Carta Municipal no diferencia el moment històric al qual pertanyen els béns del patrimoni de la ciutat que cal preservar; per tant, quan sota criteris polítics o artístics es decideix retirar qualsevol placa, medalló, escultura, etc., els diferents consistoris que governen la ciutat tenen l'obligació de conservar-ho amb garanties perquè forma part de la història i del patrimoni de Barcelona. Així doncs, l'escultura eqüestre de Franco, malgrat que pogués generar sentiments contradictoris en la ciutadania, no deixa de formar part del patrimoni cultural de la ciutat, i més sent obra d'un escultor reconegut com Josep Viladomat.

Per acabar, no es va voler passar per alt una de les frases incloses en el primer informe rebut:

...el ja conegut desenllaç final ve a simbolitzar, sens dubte, la resposta ciutadana a aquestes qüestions.

Des d'aquest organisme es va qüestionar que els actes vandàlics que van infligir-se a l'estàtua eqüestre fossin el resultat de l'objectiu d'exposar-la a l'espai públic. Semblava com si la interpel·lació entre les figures i les persones visitants, de la qual parlava el comissari, legitimés els fets. Durant tres dies, la figura va restar exposada i aquelles persones que van voler van poder acostar-s'hi i inferir-li desperfectes sense cap restricció.

La Sindicatura va voler posar de manifest el seu ferm respecte al dret a la producció i creació artística que està exclòs de tota possibilitat de censura prèvia per la Constitució espanyola. S'entén que les manifestacions culturals lliures de càrrega ideològica són molt difícils d'aconseguir, fins i tot poden arribar a ser impossibles d'assolir, però caldria mesurar millor les expressions artístiques promogudes per l'Administració municipal per aconseguir els seus objectius lícits i positius. Amb tot, es va concloure que no s'havien vulnerat intencionadament drets fonamentals ni llibertats públiques.

L'altra queixa que també va resoldre's l'any 2017 provinent d'una reclamació de l'any anterior, va ser la que va presentar un ciutadà que mostrava el seu desacord amb el fet que, per segon any consecutiu, en el programa oficial de les Festes de la Mercè hi figuraven un gran nombre d'activitats lligades a la cultura i les tradicions de la ciutat, algunes tan vinculades a la patrona com el seguici de la Mercè o de fort simbolisme cristià com la Moixiganga de Barcelona, però en canvi no hi constava la missa dedicada a la patrona.

El ciutadà considerava que era discriminatori que la màxima autoritat de la ciutat participés en les festes de l'any nou xinès o acompanyés els ciutadans i ciutadanes de religió musulmana

en les seves celebracions més assenyalades, manifestant el seu interès i respecte per altres tradicions, però, en canvi, no considerés digne de figurar en el programa de festes l'acte més tradicional des de la perspectiva de la nostra cultura.

El 5 de febrer de 2010, el Plenari del Consell Municipal va aprovar el Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona, aprovat prèviament el 15 de desembre de 2009 pel Consell de la Cultura de Barcelona. En el seu preàmbul indica que el seu objectiu és fixar en un document els actes del calendari festiu tradicional de Barcelona. Aquest protocol vetlla per la continuïtat i la coherència de les activitats festives, consolidades i acceptades com a pròpies per la ciutat i, en un marc de consens i diàleg, les preserva de les circumstàncies conjunturals en les seves formes i els seus continguts tradicionals. Així doncs, es pot dir que aquest Protocol és la guia de les festivitats i celebracions que es fan a la ciutat, consensuades pel Plenari del Consell Municipal i, a data d'avui, no consta que s'hi hagi fet cap esmena, tot i que el mateix document preveu aquesta possibilitat.

Les festivitats protocol·litzades són: les Festes de Santa Eulàlia, la Festivitat del Corpus Cristi, les Festes de La Mercè, Els Tres Tombs de Barcelona, el Carnaval a Barcelona, la Nit de Sant Joan i el cicle festiu nadalenc: Nadal a Barcelona.

L'apartat que fa referència a les Festes de la Mercè defineix el Matí de Festa Major com la proposta festiva que té una trajectòria històrica més llarga de tots els actes que la conformen. Textualment s'hi refereix així: "L'acte sempre se celebra el dia 24 de setembre pel matí. Al voltant de la celebració de la missa concelebrada a la basílica de la Mercè i de la recepció de l'Ajuntament se succeeixen un seguit d'actes de forta càrrega simbòlica i de gran transcendència festiva. La singularitat festiva conforma el Matí de Festa Major de la següent manera: Matinades de Grallers, Galejades de Trabucaires, els Balls i la Passada de Gegants i de Nans, el Seguici d'Autoritats i els Balls de l'Àliga de la ciutat i dels Gegants de la ciutat." Es fa esment a la missa concelebrada com una de les activitats que se celebren durant el matí però no està considerada com una de les singularitats festives, com tampoc ho és la recepció a l'Ajuntament. La majoria dels actes comencen o acaben a la plaça de la Mercè, lloc on està ubicada la basílica de la patrona. Les Galejades de Trabucaires, amb la seva ofrena floral a la patrona, acaben a la plaça de Sant Jaume, que coincideix amb la tradició no escrita de la sortida de les autoritats municipals i de la Generalitat de Catalunya per anar plegades a la basílica, i el Seguici d'Autoritats comença després de la missa concelebrada.

Revisant els programes de festa major dels darrers anys, s'observa que, de l'any 2007 al 2011, la programació oficial incloïa la missa concelebrada. De l'any 2011 al 2014 la missa concelebrada surt del programa com a activitat i és substituïda per l'"anada a ofici", acte de nova creació que dona nom al desplaçament de les autoritats des de la plaça Sant Jaume fins a la basílica de la Mercè per assistir a la missa i, en finalitzar la celebració, comença el Seguici d'Autoritats. Els dos darrers anys, el 2015 i el 2016, en el programa oficial no apareix ni la missa concelebrada, ni l'anada a ofici. En canvi, l'acte que sempre ha estat present després de la missa canvia el seu nom i passa d'anomenar-se Seguici d'Autoritats a Seguici de la Mercè. Com es pot observar, des que el Protocol va ser aprovat l'any 2009, s'han inclòs activitats en el programa que no estaven considerades com a singularitat festiva: la missa, l'anada a ofici i la recentment incorporada Moixiganga.

La Sindicatura manifesta que no s'han vulnerat intencionadament drets fonamentals ni llibertats públiques

La Comissió de Seguiment del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona és l'òrgan col·legiat encarregat de vetllar pel compliment i desenvolupament del Protocol Festiu. Li correspon, entre altres funcions, posar de manifest si es produeix un incompliment del Protocol o d'un dels actes i requerir-ne el compliment, fer les crides oportunes a la celebració de les festes indicades en el Protocol, elaborar propostes de noves inclusions d'actes festius en el Protocol...

En la resposta que va oferir l'Institut de Cultura, es feia esment a la voluntat de l'actual Govern municipal de respectar les tradicions de la ciutat, mantenint el caràcter laic de l'Ajuntament. Per aquest motiu, considerant que la missa és una celebració catòlica de culte, l'acte havia de quedar circumscrit a l'àmbit de les creences individuals.

Certament la celebració de la missa és l'acte litúrgic més important de les religions cristianes i, si no està inclòs en el Protocol, és perquè no coincideix amb la definició que es fa de les activitats festives preservades. Incloure la missa concelebrada en el programa amb referència pròpia pot quedar al lliure arbitri de les directrius del Govern municipal del moment, però, en el cas de no incorporar-la, aquesta absència no ha d'afectar la coherència relatora del Matí de Festa Major. Si les Galejades de Trabucaires comencen amb una ofrena floral a la plaça de la Mercè, seria més aclaridor indicar a qui es fa l'ofrena i, si el Seguici d'Autoritats s'inicia a la plaça de la Mercè a les 12 hores, no és gens excloent referenciar que es fa en finalitzar la celebració de la missa dedicada a la patrona de la ciutat.

Una altra qüestió a plantejar és el canvi de nom del seguici que va produir-se l'any passat. En l'apartat II del Protocol es regula la Comissió de Seguiment del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona i hi relaciona les funcions que li són encomanades, entre les quals destaquen alertar quan es produeixi un incompliment del Protocol i/o en la realització dels actes festius, i requerir-ne el compliment i, si escau, proposar al Ple del Consell de Cultura de Barcelona la modificació del Protocol amb la inclusió de les millores, els canvis i les noves incorporacions aprovades durant el seu mandat. No s'ha trobat cap referència ni constància de la modificació formal del nom del Seguici d'Autoritats.

L'Ajuntament també ha editat altres protocols festius per iniciativa d'alguns districtes de la ciutat. Concretament els protocols festius de la Vila de Gràcia i el de Ciutat Vella són dels més complets. En ambdós documents es troben algunes celebracions de marcat signe religiós, però es vol destacar el Matí de Festa Major per poder comparar-lo amb el protocol de la ciutat. A la Vila de Gràcia, el Seguici del Matí de Festa Major finalitza a l'església de Santa Maria de Gràcia, on les autoritats, les figures i les colles són rebudes pel rector de la parròquia. Se celebra la missa, en la qual s'integren representacions folklòriques, s'hi fa l'ofrena floral i, en finalitzar la cerimònia, des del Pla de Salmeron es torna a formar el Seguici per dirigir-se a la plaça de la

Vila. En el Protocol Festiu de Ciutat Vella, trobem, per exemple, la Festa Major de Sant Roc, declarada Festa Patrimonial d'Interès Nacional. Durant el Matí de Sant Roc, el Seguici de Sant Roc s'adreça a la basílica de Santa Maria del Pi per celebrar l'Ofici, la Veneració de la relíquia del sant i el Cant dels Goigs.

Des de la Sindicatura vam consultar alguns programes de festa major dels barris i districtes de la ciutat de l'any 2016 i molts d'ells, en la seva progra-

La Sindicatura celebra l'existència del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona i de la Comissió de Seguiment del Protocol, garant de la preservació de la rica cultura tradicional de la nostra ciutat

mació activitats, incloïen activitats relacionades amb la religió catòlica. Aquesta referència a les festes majors de barris de la ciutat, normalment organitzades per associacions de veïns i veïnes o entitats de cultura popular, amb la col·laboració de l'Ajuntament o el districte corresponent, només es fa per tenir present que, en molts llocs de la ciutat, inclouen en el programa de la seva festa la celebració d'una missa, una ofrena floral o qualsevol altra manifestació perquè es consideren actes que formen part de la seva tradició.

En canvi, cal destacar que els protocols festius de la Vila de Gràcia i de Ciutat Vella permeten establir comparacions a un nivell similar perquè l'Ajuntament de Barcelona i els respectius districtes són els responsables de la seva aprovació. No apareixen motivacions expressives de per què en les Festes de la Mercè la missa no es va considerar com una activitat a incloure en el Protocol i en canvi en les altres dues festes majors ocupa un lloc significatiu al matí de Festa Major.

La Sindicatura es congratula de l'existència del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona i de la Comissió de Seguiment del Protocol, garant de la preservació de la rica cultura tradicional de la nostra ciutat. Fixant-nos en la queixa origen d'aquesta decisió, i tenint en compte amb rigor el Protocol, la missa no hauria d'haver estat inclosa en el programa des de la seva aprovació l'any 2009. Però els dos governs anteriors a l'actual l'havien mantingut d'una forma més o menys directament esmentada, fent ús de la flexibilitat que permet el mateix Protocol: les festes protocol·litzades han de contenir totes les activitats que es relacionen en el document, però el programa de cada festa també pot incloure altres actes que el Govern municipal consideri oportú per al gaudi de la ciutadania i la millora de la celebració, alhora que vetlla per la interculturalitat i el respecte a l'altre i ho promou. La conclusió a què va arribar aquesta Sindicatura és que no s'havia conculcat cap dret fonamental o llibertat pública per l'actuació municipal però es va comunicar al promotor de la queixa que podia proposar a la Comissió de Seguiment del Protocol la inclusió de la missa de la diada de la Mercè com un acte singular del Matí de Festa Major.

Pel que fa a altres temes, en reiterades ocasions al llarg dels darrers anys, la Sindicatura ha demanat a l'Ajuntament una consideració especial amb la infància i l'adolescència per facilitar i promoure l'accés sense barreres econòmiques als equipaments culturals de la ciutat; s'han fet passos en aquesta direcció però encara aquest any (exp. 15Q0282 i 17Q0348) en relació amb la recomanació de la gratuïtat de l'entrada a la ciutadania de Barcelona al Castell de Montjuïc es reiterava a l'Ajuntament que vetllés per assegurar l'accés gratuït dels barcelonins al Castell de Montjuïc, sense la necessitat de fer un tràmit presencial previ, atès que aquesta és una condició establerta en la Llei de cessió. Hem rebut, a l'abril de 2017, del comissionat de Programes de Memòria la resposta que: "L'accés gratuït per a la ciutadania de Barcelona, tal i com es demana, sense tràmits presencials, és inviable des del punt de vista tècnic, ja que no es permet d'efectuar diferències als accessos per la procedència de les visitants." Aquest criteri no és compartit per la Sindicatura de Greuges i en conseqüència endegarà una actuació d'ofici per fonamentar i ampliar millor la seva recomanació de promoure i facilitar l'accés als equipaments culturals municipals de totes les persones residents a la ciutat, i especialment facilitar-lo de forma gratuïta als infants i adolescents, siguin residents o no.

La resolució de la síndica conclou que l'actuació municipal no ha vulnerat cap dret fonamental o llibertat pública, però comunica al promotor de la queixa que pot parlar amb la Comissió de Seguiment del Protocol

Síntesi de les recomanacions a l'Administració municipal en les matèries d'educació, esport i cultura derivades de les decisions dictades l'any 2017 i de les experiències acumulades d'anys anteriors:

En matèria d'educació:

- Promoure que el Consorci d'Educació, per garantir l'expectativa de dret que tenen les famílies d'escolaritzar els seus infants en una escola pública propera al domicili i amb coincidència de model educatiu, proposi com a criteri de prioritització el fet d'haver sol·licitat plaça per al seu infant en la mateixa escola durant els cursos anteriors.
- Revisar els criteris del nou model de tarifació social per a les escoles bressol municipals amb l'objectiu d'apropar la valoració de la renda a la situació temporal més propera al inici de curs.

En matèria d'esport:

- Elaborar un protocol per a la tramitació d'expedients per incompliments de normativa de persones usuàries i abonades als centres esportius municipals.
- Assegurar que els i les representants municipals que participen en les comissions tècniques de gestió dels centres esportius municipals facin complir correctament la normativa i preservar els drets de les persones usuàries.
- Elaborar un pla urgent d'actuació en els 24 centres esportius municipals que no reuneixen la condició de total accessibilitat perquè s'hi realitzin les adaptacions necessàries per complir amb la legislació d'accessibilitat.
- Finalitzar l'estudi per implementar una quota específica per a les persones abonades amb discapacitats.

En matèria de cultura:

- Assegurar que les accions culturals realitzades pel mateix Ajuntament a l'espai públic no comportin el deteriorament d'aquest, d'elements patrimonials o de qualsevol element que el conformi, i evitar que posin en perill la convivència o el civisme.
- Respectar el Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona i que les festivitats singulars que s'hi inclouen se celebrin anualment tal com estan regulades.
- Promoure i facilitar l'accés lliure i gratuït dels infants i adolescents residents a la ciutat als equipaments culturals municipals.

TÍTOL III

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES

TIPUS DE TRAMITACIÓ	TOTAL
Resolucions	497
Assessorament tecnicojurídic	1.189
Actuacions d'ofici	16
TOTAL	1.702
Consultes i assessoraments generals	1.820
TOTAL	3.522

EXPEDIENTS TANCATS AMB DECISIÓ

DECISIÓ	Nombre d'expedients	Percentatges
Estimats	200	27,7 %
Estimats en part	222	30,8 %
Desestimats	265	36,7 %
Desistits, sobreseguts, tancats	19	2,6 %
Ofici	15	2,1 %
TOTAL	721	100 %

EXPEDIENTS EN TRÀMIT

282

COMPARATIVA 2016-2017

TIPUS DE TRAMITACIÓ	2016	2017
Resolucions	635	497
Assessorament tecnicojurídic	950	1189
Actuacions d'ofici	24	16
TOTAL	1609	1702
Consultes i assessoraments generals	1735	1820
TOTAL	3344	3522

CLASSIFICACIÓ PER TEMES (Sobre 1.702)

HÀBITAT URBÀ	Nombre de queixes	Percentatges
Habitatge i dignitat	161	39,5 %
Urbanisme i ciutat	105	25,9 %
Medi ambient	139	34,3 %
TOTAL	405	100 %

CARRER I CONVIVÈNCIA	Nombre de queixes	Percentatges
Transport públic i circulació	265	66,7 %
Llibertat cívica i seguretat ciutadana	67	16,9 %
Accessibilitat i mobilitat personal	19	4,8 %
Ús i manteniment de l'espai públic	46	11,6 %
TOTAL	397	100 %

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	Nombre de queixes	Percentatges
Atenció al públic i participació ciutadana	43	11,6 %
Procediments administratius	84	22,6 %
Activitat econòmica	115	30,7 %
Hisenda municipal	87	23,5 %
Funció pública	43	11,6 %
TOTAL	372	100 %

PERSONES I SOCIETAT	Nombre de queixes	Percentatges
Serveis socials	170	54,0 %
Ciudadania, veïnatge i immigració	18	5,7 %
Salut	50	15,9 %
Educació, esport, cultura i lleure	77	24,4 %
TOTAL	315	100 %

DERIVADES A ALTRES ORGANISMES	213
--------------------------------------	------------

QUEIXES PRESENTADES SEGONS EL DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

DISTRICTE	Nombre de queixes	Percentatges
Ciutat Vella	209	12,3 %
Eixample	295	17,3 %
Sants-Montjuïc	179	10,5 %
Les Corts	63	3,7 %
Sarrià - Sant Gervasi	129	7,6 %
Gràcia	99	5,8 %
Horta-Guinardó	103	6,1 %
Nou Barris	110	6,5 %
Sant Andreu	112	6,6 %
Sant Martí	174	10,3 %
Altres municipis	213	12,5 %
Ofici	16	0,9 %

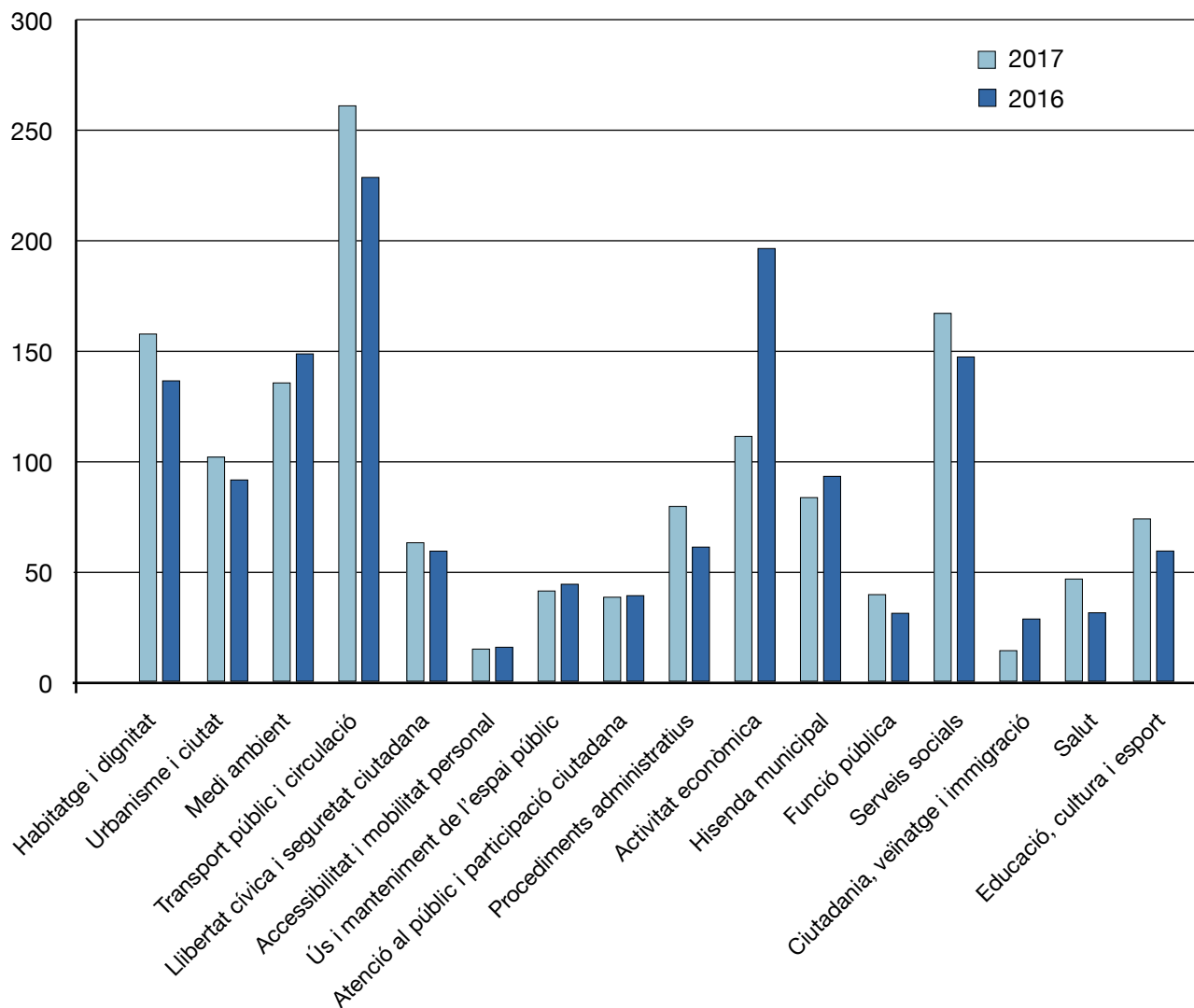
ÒRGAN AFECTAT

Districte de Ciutat Vella	59	3,4 %
Districte de l'Eixample	92	5,4 %
Districte de Sants-Montjuïc	64	3,8 %
Districte de les Corts	10	0,6 %
Districte de Sarrià - Sant Gervasi	61	3,6 %
Districte de Gràcia	28	1,6 %
Districte d'Horta-Guinardó	23	1,4 %
Districte de Nou Barris	16	0,9 %
Districte de Sant Andreu	22	1,3 %
Districte de Sant Martí	47	2,8 %
Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica	114	6,7 %
Àrea de Drets Socials	47	2,8 %
Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència	30	1,8 %
Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat	96	5,6 %
Comissionat d'Educació i Universitats	1	0,1 %
Comissionat de Programes de Memòria	1	0,1 %
Comissionat de Seguretat	51	3,0 %
Comissionada de Salut	32	1,9 %
Regidoria d'Habitatge	59	3,5 %
Regidoria de Mobilitat	105	6,2 %
Institut Municipal de Persones amb Disminució	11	0,6 %
Institut Municipal de Parcs i Jardins	6	0,3 %
Institut Municipal de Cultura	9	0,5 %
Institut Municipal d'Educació	8	0,4 %
Institut Municipal d'Informàtica	4	0,2 %
Institut Municipal d'Hisenda	163	9,6 %
Institut Municipal de Mercats	1	0,1 %
Institut Barcelona Esports	17	1,0 %
Institut Municipal del Paisatge Urbà	2	0,1 %
Institut Municipal de Serveis Socials	107	6,3 %
Institut Municipal d'Urbanisme	17	1,0 %
Àrea Metropolitana del Transport	9	0,5 %
Autoritat del Transport Metropolità	11	0,6 %
Consorci d'Educació	32	1,9 %
Consorci de l'Habitatge	53	3,1 %
Consorci de Serveis Socials	13	0,8 %
Consorci Sanitari de Barcelona	3	0,2 %
Junta Arbitral de Consum	7	0,4 %
Altres entitats / organismes	271	15,9 %

QUEIXES INDIVIDUALS PRESENTADES SEGONS GÈNERE I MATÈRIA

HABITAT URBÀ		
Dones	202	53.16%
Homes	178	46.84%
CARRER I CONVIVÈNCIA		
Dones	148	41.57%
Homes	208	58.43%
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA		
Dones	160	44.57%
Homes	199	55.43%
PERSONES i SOCIETAT		
Dones	189	63.63%
Homes	108	36.37%
Total general		
Dones	699	50.22%
Homes	693	49.78%

CLASSIFICACIÓ PER TEMES



**SÍNDICA
DE GREUGES
DE BARCELONA**
La defensora dels teus drets



**Ajuntament
de Barcelona**