



Balace del año 2018 de la defensora de la ciudadanía

LA SÍNDICA DE BARCELONA ALERTA DE LA DIFICULTAD DE LA CIUDADANÍA PARA ACCEDER A UNA VIVIENDA Y DE LA FALTA DE TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL SECTOR FUNERARIO

- La Síndica de Greuges ha ejecutado, a lo largo del año 2018, un total de 3.604 actuaciones: 1.729 quejas y 1.875 consultas y asesoramientos generales.
- Se perpetúa el problema de acceso a la vivienda y la ciudadanía ve como este acceso, de compra o alquiler, se ha convertido en una misión imposible en Barcelona, y ahora también en buena parte de municipios del alrededor. La dificultad de acceder a una vivienda genera desigualdades sociales en la ciudad.
- Después de supervisar varias quejas ciudadanas sobre el sector funerario, la Síndica de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha detectado prácticas en materia de cálculo de costes, facturación e información de los servicios que considera “inadecuadas y poco transparentes”.
- La Síndica advierte de la obligación de colaborar por parte de cualquier órgano municipal requerido, después de que un Distrito tardara 1 año y 6 meses en enviar la información solicitada.

Barcelona, 6 de febrero de 2019 - La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborado el informe anual del año 2018, en que ha llevado a cabo 3.604 actuaciones. Del total, 1.729 han estado quejas y 1.875 han estado consultas y asesoramientos generales. De las 1.729 quejas, 866 han acabado en una resolución de la defensora, en 840 ocasiones se ha hecho un asesoramiento tecnicojurídico, y en 23 casos en que se había emprendido una intervención de oficio se ha efectuado un pronunciamiento sobre la cuestión de interés público que la motivaba. **El año 2018 se ha dado la razón a la ciudadanía, totalmente o en parte, en un 74% de los casos, mientras que en 2017 esta cifra fue del 58%.**

Según temática, las 1.729 quejas se han clasificado de la siguiente manera: **medio ambiente** (525); **transporte público y circulación** (164); **servicios sociales** (115); **vivienda y dignidad** (110); **hacienda municipal** (76); **urbanismo y ciudad** (73); **procedimientos administrativos** (65); **educación y deporte** (63); **libertad cívica y seguridad ciudadana** (56); **uso y mantenimiento del espacio público** (50); **atención al**

público y participación ciudadana (45); accesibilidad y movilidad personal (43); actividad económica (42); función pública (30); ciudadanía, vecindario e inmigración (24), y salud (12). Otras 236 reclamaciones se han derivado a otros organismos.

Los principales órganos municipales afectados por las quejas son: Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad (471); Instituto Municipal de Hacienda (131); Área de Economía y Trabajo, Ciudad Digital y Relaciones Internacionales (85), e Instituto Municipal de Servicios Sociales (76).

Según el distrito de residencia del ciudadano o ciudadana, el Eixample (236), Ciutat Vella (190), Sants-Montjuic (186), San Martí (164) y Horta-Guinardó (155) son las zonas de las cuales se han recibido más denuncias. Les siguen Sant Andreu (126), Sarria-Sant Gervasi (126), y Gracia (125). Los distritos donde se han recibido menos reclamaciones han sido Las Corts (53) y Nou Barris (99). También se han supervisado 225 reclamaciones del vecindario de otras poblaciones que han tenido problemas con el Ayuntamiento de Barcelona.

La dificultad para acceder a una vivienda es el origen de otros muchos problemas

Aunque es un objetivo prioritario de la acción del Gobierno municipal, **nuevamente el acceso a la vivienda en la ciudad se encuentra entre los problemas que más preocupan a la ciudadanía**, que ven como este acceso, sea de compra o de alquiler, se ha convertido en una misión imposible, no únicamente en la ciudad de Barcelona sino también en buena parte de los municipios del alrededor. Por este motivo, la Síndica de Barcelona ha recomendado planificar y priorizar presupuestariamente, a través del Consorci de l'Habitatge con la Generalitat, la adopción de medidas destinadas a políticas sociales de vivienda que permitan lograr el objetivo de solidaridad urbana del 15% de viviendas principales a Barcelona antes del año 2027.

Los problemas más destacados de la ciudadanía que se ha dirigido a esta Sindicatura durante el año 2018 los encuentran las personas en espera de asignación de una vivienda de emergencia. Esta Sindicatura es concedora de la buena tarea que se realiza para dar respuesta a las situaciones de pérdida de la vivienda. **Las quejas recibidas son de personas que tienen aprobada una solicitud de vivienda de emergencia pero se encuentran en espera de asignación, ya que no se disponen de suficientes viviendas en el Fons de lloguer social.** Actualmente, según los datos que facilita el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, a finales del año 2018 hay 442 expedientes valorados positivamente a la espera de asignación de vivienda. Nutrir suficientemente el fondo de alquiler social que tiene que dar respuesta a las situaciones de emergencia y a situaciones de vulnerabilidad social y económica es una recomendación reiterativa de esta Sindicatura.

Nuevamente este año se han dirigido a esta Sindicatura **personas afectadas por la compra ejecutada por los fondos inversores del edificio donde residen**. Ven como el cambio de propietario pone en riesgo su continuidad como residentes en el inmueble o los deja en una situación de desprotección. Maria Assumpció Vilà, síndica de greuges de Barcelona, ha recordado la necesidad de una actuación municipal firme para hacer cumplir a los propietarios sus deberes de conservación, que se recogen en la normativa de urbanismo y vivienda. El aumento del precio de alquiler de los pisos es una tendencia generalizada en Barcelona, y por este motivo la Sindicatura de Greuges defiende que se debe **promover la reforma necesaria de la legislación de arrendamientos urbanos para controlar y limitar el precio del alquiler**.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona también **ha detectado incidencias en la adjudicación de viviendas de protección oficial**. La notificación a la persona beneficiaria de la adjudicación para acudir a la cita concertada se produce a través de un operador postal que teóricamente deja un aviso de llegada en el buzón del destinatario, pero los actos de este operador no disponen de la presunción de veracidad. Posteriormente se realiza una publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE), que no es un medio de consulta habitual de los ciudadanos y en algunos casos existe algún intento aislado de llamada telefónica, acciones que la síndica ha tildado de **“insuficientes y poco fehacientes”**. **“Entendemos que se debe reforzar esta comunicación con medidas complementarias y otros medios, con el objetivo de asegurar que las personas han tenido conocimiento real de esta adjudicación provisional, puesto que la carencia de conocimiento real de este hecho puede significar un perjuicio irreparable del derecho básico de acceso a la vivienda”**, ha añadido Vilà.

La dificultad de acceder a una vivienda a Barcelona genera desigualdades sociales en la ciudad, que pueden ser determinantes en la vida de las personas. La exclusión residencial manifiesta su vertiente más dura **cuando las personas en esta situación se ven abocadas a malvivir en la calle**. El número de personas en esta situación en la ciudad (**alrededor de 3.000 entre los que hacen uso de algún servicio de la Xarxa d’atenció a Persones Sensellar y los que duermen en el espacio público**) no se reduce, sino que tiende, al menos en los dos últimos años, a estancarse. Actualmente, los perfiles de estas personas son muy diversos, hecho que ha supuesto también la visualización creciente de este colectivo. **La Síndica está ultimando una actuación de oficio para valorar la eficacia del modelo municipal de atención a las personas sin techo y a la espera de los resultados finales, no puede avanzar unas conclusiones más firmes**.

Los problemas para tener un techo en Barcelona también han contribuido a la existencia de asentamientos a la ciudad. La presencia de asentamientos es un hecho que, a pesar de los cambios socioeconómicos y demográficos, persiste en el tiempo,

modificándose las causas que los originan, así como los colectivos que resultan afectados. La síndica y su equipo realizaron diferentes visitas a los asentamientos. Consideró que las condiciones de la vivienda y de la vida que se desarrollaban constituían una grave vulneración de los derechos más básicos, hecho que no se tendría que dar en una ciudad comprometida con los derechos humanos como Barcelona. Vilà ha manifestado que **“se debe seguir trabajando en la línea de reforzar las políticas sociales de alojamiento e inserción laboral de las personas empadronadas en la ciudad que no pueden disfrutar de los recursos de los residentes, con el objetivo de dignificar la vida de la ciudadanía sin ninguna discriminación”**. En este sentido, es importante, como ya se está haciendo, que el consistorio inste otras administraciones a involucrarse en este problema y en la investigación conjunta de garantías de derechos para todas las personas.

Los equipos de los Centros de Servicios Sociales (CSS), preocupados desde la dimensión profesional y humana de las situaciones que atienen y ante la carencia o inadecuación de los medios de que disponen, hicieron llegar a la Síndica un escrito titulado “Reflexions entorn a la crisi d’habitatge a la ciutat de Barcelona”. En el mencionado documento, que ha sido el impulsor de la apertura de un expediente de investigación por parte de la Síndica, se hace referencia a la multiplicidad de dificultades en materia de vivienda que se encuentran las personas o familias que se atienen a los CSS. Estas situaciones interfieren en la tarea de los profesionales, dado que la posible pérdida o carencia de vivienda centraliza la intervención a realizar.

El documento manifiesta que la ciudad está sufriendo una grave crisis de la vivienda, atendida desde los servicios sociales con microintervenciones, cuando la solución está en el ámbito legal y en el diseño de políticas de vivienda. Los Centros de Servicios Sociales participan en el abordaje de una problemática de carencia de vivienda que está bloqueada por el gran aumento de la demanda y la saturación de recursos existentes. Carecen plazas en pisos de emergencia, de inclusión, CATF, viviendas de protección oficial, etc. También están aumentando las familias que, a pesar de tener una relación laboral, esta es frágil como su economía, no tienen acceso a viviendas privadas por los precios elevados.

Varias quejas muestran falta de transparencia en la gestión de servicios funerarios

Varias quejas ciudadanas han hecho referencia al cobro de servicios que no correspondían con aquello que habían contratado. En uno de los casos tratados, la Sindicatura de Greuges de Barcelona **revisó una factura de un servicio funerario porque consideraba que el precio final (11.127 €) era muy elevado** en relación al servicio que había solicitado la persona reclamante. Desde esta Institución, después de observar algunas incoherencias en la factura que presentaba, advirtiendo que se podía

haber dado un vicio del consentimiento en el contrato, y después de valorar la vulnerabilidad de la persona reclamante, que mostraba un limitado grado de discernimiento para tomar decisiones de contenido económico, se acordó hacerle un acompañamiento en la reclamación de consumo a la empresa funeraria. **En un primer momento la empresa no aceptó la reclamación y la persona reclamante, acompañada por la Sindicatura de Greuges, planteó la cuestión ante la Agencia Catalana del Consumo, llegando el asunto a sustanciarse en sede arbitral.**

El laudo arbitral detalló varios aspectos que parecían mostrar falta de transparencia: la elección de un ataúd de alta gama de madera ecológica que no corresponde en absoluto con una especial conciencia medioambiental de la persona reclamante; que la elección del coche fúnebre también se corresponde con el coste más elevado, hecho que no procedería a la voluntad de quién podía saber que no asistiría nadie al servicio; y que la persona reclamante vive una especial situación de vulnerabilidad. **Finalmente el Órgano Arbitral resuelve, en derecho y por unanimidad, estimar en parte la reclamación,** haciendo una valoración del coste del servicio real solicitado por la persona reclamante y ordenante a la empresa funeraria que la indemnizara por la diferencia del importe abonado. **Esta Sindicatura de Greuges ya alertó en 2015 sobre el elevado coste de los servicios funerarios en Barcelona a causa de la carencia de competencia en el mercado funerario,** y recomendó al Ayuntamiento, entre otras medidas, que instara a las empresas del sector funerario a adherirse a arbitraje en consumo como prestamistas de un servicio esencial y que se aplicaran medidas que permitieran la entrada de nuevos operadores en el mercado funerario.

La Síndica de Greuges de Barcelona, después de analizar y supervisar varias quejas relacionadas con la contratación de servicios en el sector funerario, ha resaltado que no quedan suficientemente claros la estructura de costes de los servicios, cuáles son los servicios obligatorios a contratar y cuáles son aquellos que tienen un carácter voluntario. Dentro de los servicios obligatorios tampoco queda claro que comporta cada uno de los diferentes servicios.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona **también ha comprobado irregularidades en la prestación de servicios funerarios por parte de Cementeris de Barcelona, S.A. (CBSA),** sociedad con capital 100% municipal y perteneciente al conglomerado de empresas municipales de Barcelona de Servicios Municipales, S.A. (B:SM). Las quejas recibidas han provocado que la Síndica también actuara por iniciativa propia en la investigación de estos hechos. **“En todas ellas hemos supervisado prácticas en materia de cálculo de costes, facturación e información de los servicios de cementerios que consideramos manifiestamente mejorables”,** ha explicado Vilà.

Las tasas están sujetas a unas reglas específicas en la formación de sus importes, que tienen que tomar como referencia el precio de mercado. Con el objetivo de garantizar que esto se cumple, la ley determina que la fijación del precio se adopte a la vista del

preceptivo informe técnico-económico que necesariamente tiene que acompañar a toda ordenanza fiscal, y que tiene que reunir los requisitos que facilitan la comprensión del porqué se aplica un coste determinado a un servicio público. Por este motivo, **la Síndica ha pedido al Ayuntamiento que se asegure que el informe técnico-económico que acompaña las tasas de cementerios sea completo.**

En opinión de esta institución, **sería conveniente disponer de un documento que fuera útil para la ciudadanía** y que cumpliera con la función expresada por la jurisprudencia de constituir un medio para garantizar, justificar y controlar que el principio de equivalencia se respeta, y para evitar la indefensión del administrado ante actuaciones administrativas arbitrarias. Es por este motivo, y para cumplir con las disposiciones de la Ley 19/2014, de transparencia, que **la síndica considera que los informes técnico-económicos tendrían que hacerse públicos en sede electrónica para garantizar la transparencia de la información pública.**

Entre las diversas quejas recibidas, una persona que formaba parte del Grupo de Trabajo de Sensellarisme del Ayuntamiento de Barcelona denunciaba a la Síndica **una serie de irregularidades en la gestión de un servicio funerario de carácter gratuito** de una persona atendida por una entidad social y que no tenía familiares, pero sí amigos. Concretamente **denunciaba que la empresa funeraria no había informado a la persona referente de la entidad social a la cual estaba vinculado el difunto sobre la programación del entierro, a pesar de haberlo solicitado expresamente en varias ocasiones.** Así mismo, consideraba inapropiado el plazo de 12 días que se había utilizado para dar sepultura al difunto. El plazo máximo previsto es de 144 horas, equivalente a 6 días, siempre que no exista ninguna circunstancia excepcional, como en este caso.

La Síndica cree necesario superar los estereotipos que presumen que las personas vulnerables y sin familia no tienen vínculos emocionales afectivos o redes de apoyo social. Vilà concluyó que el hecho que una empresa funeraria, en la prestación de un servicio de carácter gratuito, mantenga un cuerpo en estado de congelación durante 12 días, y que se le dé sepultura sin avisar a las personas que habían manifestado interés en asistir al funeral, puede ser indiciario de una vulneración de las disposiciones normativas de aplicación, así como de una prestación discriminatoria del servicio. Por este motivo, ha recomendado al Ayuntamiento que investigue estos hechos.

Las quejas más destacadas sobre el transporte público colectivo

Las problemáticas y demandas de intervención por disconformidad en materia de transporte público reiteran algunas de las quejas expuestas los últimos años y **“por**

tanto, significan la perpetuación de la insatisfacción de los usuarios que se debe tener en cuenta”, ha avisado la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

Después de varias quejas de la ciudadanía relacionadas con la T-16, la Síndica ha investigado el uso de este título y ha detectado un agravio: la T-16 tiene vigencia hasta el 31 de diciembre del año en que el titular cumple 16 años. Este hecho genera diferencias entre aquella juventud nacida en diciembre y aquella nacida en enero, **que podrá disponer casi un año más del uso de la T-16.** La Sindicatura de Greuges de Barcelona también ha recibido quejas de la ciudadanía que expresan la disconformidad con el pago del coste de gestión de 35 € correspondiente a la renovación del abono T-16 del hijo o hija después de un robo. También **remarcan la imposibilidad de disponer de un título provisional para cubrir el periodo de tiempo hasta la obtención de la nueva T-16,** hecho que comporta tener que asumir el coste del transporte durante ese periodo.

La Síndica de Greuges de Barcelona quiere dejar constancia de su preocupación por un nuevo atraso de la entrada en vigor de la T-Mobilitat. Se había previsto que en otoño de 2017 se haría una prueba piloto en la L9 del metro, que un año después habría empezado la implantación en el conjunto del ATM de Barcelona, y finalmente, en otoño de 2019 se iniciaría el despliegue en todo el territorio. Posteriormente anunciaron que las pruebas se realizarían a finales del año 2018 pero un nuevo atraso hace prever que habrá que esperar hasta el año 2021. Más allá del cambio de modelo tarifario, **este hecho tiene trascendencia porque significa mantener las circunstancias que motivan quejas sobre las condiciones de uso de los títulos de transporte.**

Durante los últimos años, y de acuerdo con las diferentes fases de implementación de la nueva red ortogonal de autobuses, esta Sindicatura ha estado receptora de algunas quejas en relación a la supresión y/o sustitución de algunas líneas de autobuses tradicionales, como fue en su momento la línea 64, la 20 o la 51, entre otras. **A partir de la finalización del despliegue de la nueva red, el 26 de noviembre del 2018, el número de quejas y/o demandas de asesoramiento ha sufrido un importante aumento,** en relación a las modificaciones efectuadas en las líneas 39, 55 y sobre todo por la línea H10, que ha modificado su recorrido y ha dejado de circular entre Sants y Badal.

La contaminación acústica y atmosférica siguen centrando las quejas relacionadas con el medio ambiente

Ya hace tiempo que el consistorio comunicó que estudiaba la posibilidad de modificar los horarios de los servicios de limpieza y recogida de basura con el objetivo de minimizar el impacto acústico que producen cuando se realizan en horario nocturno.

Trasladaron a la Sindicatura que no era una tarea fácil, puesto que se tiene que evitar perjudicar otros aspectos, como pueden ser la movilidad y la seguridad ciudadana.

En las quejas recibidas en esta materia durante el año 2018, la ciudadanía muestra su disconformidad con la recogida nocturna y alega que hay ciertas calles con poco tráfico durante el día donde no supondría un inconveniente ejecutar la retirada de trastos y muebles viejos de manera diurna.

Desde esta Sindicatura consideramos que habría que hacer una gradación del problema mediante la realización de una **medida sonométrica en horario nocturno para tener conocimiento del impacto que produce al vecindario la prestación de este servicio y, en función de los resultados obtenidos, valorar la posible modificación de horarios solicitada.**

En cuanto a la contaminación atmosférica, a partir del 1 de enero de 2020 se aplicarán restricciones circulatorias permanentes en Barcelona y el área metropolitana para aquellos vehículos que no dispongan de la etiqueta ambiental implementada por la DGT. La Síndica de Greuges de Barcelona ha defendido que **“se debe tener en cuenta que la atmósfera es un bien común indispensable, un recurso vital y se tienen que tomar medidas para minimizar los daños que la contaminación puede generar en la salud humana”**. Sin embargo, Vilà valora que queda poco tiempo y quizás todavía no se han tomado las acciones suficientes: **“En menos de un año se aplicarán estas restricciones circulatorias con carácter permanente y todavía vemos muchas incertidumbres. La movilidad afecta el día a día de la sociedad y necesitamos que la normativa se implante con todas las garantías, sin ningún perjuicio para la ciudadanía”**, ha concluido la defensora de la ciudadanía barcelonesa. Entre las recomendaciones de la Síndica, destacan: fomentar el transporte público para que se convierta en una alternativa válida y real, sobre todo en aquellos trayectos desde fuera de Barcelona; estudiar la posible demanda de plazas de aparcamiento de vehículos fuera de las zonas restringidas con conexión con el transporte público; el estudio y adopción de medidas de carácter mecánico que permitan la adecuación de los vehículos; y un servicio de orientación y atención que pueda atender casos individuales.

“Si tenemos en cuenta la futura disminución del tráfico en la ciudad que se espera que genere la implementación de estas medidas, será más sencillo avanzar el horario de recogida de basura, trastos y muebles viejos”, ha concluido la Síndica.

El fenómeno de los narcopisos en el barrio del Raval

En los últimos dos años el barrio del Raval ha vivido un repunte en el negocio de la venta de drogas. La práctica de esta actividad delictiva había llevado a una degradación

del espacio público y a episodios de peleas entre narcotraficantes en la calle con armas blancas, malogrando la convivencia y generando una situación objetiva de inseguridad. Desde el Distrito de Ciutat Vella se ha promovido una Comisión de Seguimiento de la problemática de las drogas en el Raval donde participan representantes vecinales, responsables municipales del Distrito de Ciutat Vella, de limpieza, de salud pública, de vivienda, de policía autonómica y local, y la Sindicatura de Agravios de Barcelona.

A la Sindicatura se han dirigido varias personas afectadas que denuncian la problemática de los narcopisos. En algunos casos se ponía de manifiesto la ansiedad con la que vivían la situación, sobre todo en fincas donde había menores de edad.

Se trata de un fenómeno complejo en el cual confluyen competencias municipales, autonómicas, estatales y judiciales, y en que queda patente la dificultad de coordinar las diferentes administraciones públicas. Finalmente, el pasado mes de noviembre se ejecutó una actuación contundente de la Guardia Urbana y los Mossos d'Esquadra contra los narcopisos del Raval, los efectos de la cual se han trasladado al espacio público, normalizando su uso y disminuyendo considerablemente la inseguridad ciudadana.

Sin embargo, preocupa a la Sindicatura de Greuges el hecho que la esta actividad se haya trasladado a otros lugares de la ciudad. **Por este motivo, cree que se debe persistir en el trabajo conjunto y colaborativo entre las diferentes administraciones para conseguir su erradicación.**

La carencia de garantías en la atención a los MENA

Durante el 2018 la ciudad ha asistido a la llegada de personas menores de edad no acompañados (MENA), hecho ante el cual las administraciones públicas se han visto desbordadas. Un conjunto de entidades y comerciantes pusieron en conocimiento de la Síndica la situación que se producía en su barrio, donde podían observar como jóvenes en esta situación realizaban prácticas que afectaban a su salud y generaban inseguridad.

Tanto el abordaje desde múltiples vertientes efectuado por el Ayuntamiento de Barcelona, como el incremento de recursos que se habían dispuesto y coordinado para intervenir desde los diferentes ámbitos necesarios, respondía a aquello que prevé la normativa.

La entrada en la ciudad de personas que llegan con el objetivo de encontrar un lugar mejor, así como la posibilidad de que puedan regularizar su situación y poder integrarse en la sociedad de acogida, pasa indefectiblemente por el **diseño de políticas en materia de inmigración que se dictan desde el Estado y desde la Comunidad**

Europea y de políticas en materia de la protección de la infancia y adolescencia, potestad de la Generalitat de Cataluña, y sobre las cuales el Ayuntamiento no tiene competencia.

De nuevo, ante la venta ambulante no autorizada

La inmigración irregular y su presencia en Cataluña y en la ciudad de Barcelona es una expresión de la situación del desequilibrio y de la injusticia descrita. Los inmigrantes económicos y aquellos que lo son a causa de los conflictos bélicos son personas titulares de los derechos humanos fundamentales, que legítimamente aspiran a una vida mejor. De este modo, el ejercicio de la venta ambulante no autorizada resulta un recurso de supervivencia al cual se ven empujados ante el bucle legal con que se encuentran. **El ejercicio de la venta ambulante no autorizada provoca efectos no deseados como el uso intensivo del espacio público y la competencia ilícita a los comerciantes que ejercen su actividad y cumplen con todos los requisitos legales.**

Ciertamente, corresponde a los ayuntamientos cumplir y hacer cumplir las normas sobre el ejercicio de la venta ambulante. Pero esta competencia y este deber se pide en una situación ordinaria e ideal de un cierto equilibrio entre los diferentes actores presentes en la realidad social. Ahora esto no es así. **Nos encontramos ante un fenómeno extraordinario para el que no se han previsto instrumentos de intervención que no sean únicamente los represivos, que pueden resultar inadecuados y contraproducentes.** Los ayuntamientos no pueden afrontar solos esta nueva realidad y las tensiones que provoca. Los diferentes niveles de autoridad democrática como son la Comunidad Autónoma, el Gobierno Central y la Unión Europea tienen que intervenir con nuevas soluciones para situaciones extraordinarias.

Las dificultades de accesibilidad que preocupan a Barcelona

El estudio del servicio “Puerta a Puerta” ha mostrado la preocupación del Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) por el **déficit de taxis adaptados que sufre la ciudad de Barcelona, hecho que a la vez acontece un incumplimiento legal** de aquello que establece el artículo 8 del Real Decreto 1544/2007 a fin de que los Ayuntamientos adoptaran medidas para fomentar que, como mínimo, un 5% del total de las licencias de taxi correspondieran a vehículos adaptados. Según datos facilitados por el mismo IMPD durante el mes de septiembre de 2018, **el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) solo dispone de 91 taxis con vehículos adaptados de un total de 10.521 licencias, cifra que representa el 0,86% de la flota, muy lejos del porcentaje mínimo legalmente establecido.** Si bien desde el AMB se informa que en 2018 el Instituto Metropolità del Taxi (IMET) ha modificado el artículo 27 del Reglamento del

taxi para animar a los taxistas a la adquisición de vehículos adaptados, aun queda mucho trabajo para lograr el mínimo regulado.

Durante este año han sido diversas las quejas recibidas por el mal funcionamiento o la carencia de reparación de las averías que han sufrido escaleras mecánicas públicas. Las quejas han llegado de las zonas de Sarriá, Sant Gervasi, el Guinardó y Trinitat Vella y sus promotores relatan que los aparatos permanecen muchas semanas sin reparar y por tanto fuera de uso, sin que sus reclamaciones sean atendidas. Esta situación, mantenida en el tiempo, también ha provocado que muchas personas no hayan podido salir de su domicilio para hacer las compras ordinarias o para desplazarse a recibir atención médica. La Síndica ha decidido iniciar una actuación de oficio para supervisar cuál es la actuación municipal ante esta situación y qué es el hecho que motiva la no reparación dentro de un plazo de tiempo prudencial. A principios del mes de noviembre, la Síndica se dirigió al Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad pidiendo la información necesaria, sin respuesta de momento.

La ciudadanía también puso en conocimiento de la Síndica las dificultades que tienen las personas usuarias de sillas de ruedas para pesarse, hecho que podría tener incidencia en la cura de su salud. La reclamante exponía que a pesar de haberse dirigido a su ambulatorio, en diferentes estamentos oficiales —entre ellos el IMPD— la única opción a su alcance era utilizar las básculas destinadas a mercancías de un gran centro comercial. En este sentido, la Síndica de Greuges de Barcelona, y de acuerdo con las conclusiones derivadas de la supervisión de la queja, dirigió a la Comisionada de Salud y al IMPD, una serie de recomendaciones para que se trabaje de manera coordinada la resolución de esta problemática. **Ha pedido, entre otros, que se cree un registro de los diferentes centros y servicios que dispongan de básculas adaptadas y que se facilite el conocimiento y uso.**

Es necesaria una solución urgente para mejorar los drenajes de las Árees d'Esbarjo de Gossos (AEG) de la ciudad

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha comprobado que el AEG Baix Guinardó ha estado inundado durante buena parte de los meses de septiembre y octubre del 2018, a causa de la abundante lluvia y del mal funcionamiento del sistema de drenaje. Además de esta AEG, hay otras zonas de recreo para perros que sufren los mismos problemas cuando llueve: AEG Enric Sagnier (Sarriá-Sant Gervasi), AEG Vía Favencia (Nou Barris), AEG Can Mantega (Sants-Montjuic) y AEG Plaza Rosa Sabater (Sarriá-Sant Gervasi).

La acumulación de agua durante días provoca que los conductores de perros no puedan hacer uso de las AEG, y también **genera malos olores, problemas de salubridad, crecimiento de bacterias y la aparición de mosquitos y otros insectos.**

“Sabemos que el consistorio es conocedor de este problema, que parece que es generalizado y a causa de un mal funcionamiento del sistema de drenaje de las AEG, y que estudia posibles soluciones, pero mientras tanto el agua continúa estancada con los consiguientes riesgos que esto supone para la salud de los animales y de las personas. Se tiene que encontrar una solución para extraer la agua”, ha concluido la síndica.

La carencia de lavabos públicos es evidente a Barcelona

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha estudiado en profundidad el sistema de lavabos públicos que tiene Barcelona y ha llevado a cabo una serie de recomendaciones al Ayuntamiento. **“La ciudadanía desconoce que puede utilizar los lavabos de las equipamientos municipales y si es consciente, no sabe donde están porque no hay una señalización que lo indique”,** ha expresado Vilà.

La defensora de la ciudadanía barcelonesa cree que señalar la ubicación de bibliotecas, centros cívicos, casales de jóvenes, casales de abuelos, museos, mercados, sedes de distritos, oficinas de atención al ciudadano y otros establecimientos municipales de atención al público **“permitiría compensar el agravio que muchas personas consideran que sufren”.** Esta sería una primera actuación que permitiría ofrecer a la población un mensaje de interés para resolver el problema existente. **“Paralelamente habría que estudiar, sin demora, la implantación del modelo empleado en el Distrito de Ciutat Vella a los otros distritos de la ciudad”,** ha concluido la síndica. De este modo, los residentes de los distintos barrios tendrán la oportunidad de disponer de servicios públicos las 24 horas del día y reducir los índices de comportamientos incívicos. Vilà también ha hecho inciso, en más de una ocasión, en la instalación de lavabos públicos en las estaciones de metro.

Un año de la nueva tarificación social de las escuelas cuna municipales

Este año se ha estudiado la queja presentada por una plataforma de familias representantes de más de 30 de las 100 escuelas bressol que actualmente tiene el Ayuntamiento de Barcelona, en que se continuaba poniendo en entredicho el nuevo modelo de tarificación social y las consecuencias negativas de su implantación. La valoración que ha hecho el Ayuntamiento al inicio del presente curso, 2018-2019, segundo año de implantación del modelo de tarificación social, es la de **“confirmar la**

tendencia de incremento de los tramos de menos renta y también un ligero incremento del tramo de mayor renta. El 63% de la matrícula sale beneficiado, un 8% queda igual y un 27% paga más”.

Uno de los aspectos del nuevo modelo de cálculo de las cuotas de las escuelas bressol valorado por esta Sindicatura es que las familias que disponen de rentas más bajas no tendrán que solicitar un informe a los Servicios Sociales para disfrutar de una mensualidad más baja. Es cierto que las familias que disponían del 100% de gratuidad ahora están incluidas en el primer tramo de la tarificación, que supone un abono de 50€ mensuales y que podría considerarse como un impedimento para escolarizar a sus hijos e hijas, pero sigue contemplándose la opción de recibir el apoyo económico de los Servicios Sociales si queda justificado. Revisando las cuotas mensuales del muestreo de escuelas bressol privadas de Barcelona durante el curso 2014-2015, se observa que la media de la mensualidad de escolarización más alimentación es de 396,26 €. Este importe está un poco por encima del máximo de las escuelas bressol municipales pero si se actualizara al curso 2018-2019, probablemente la diferencia sería mucho más elevada.

La carencia de plazas en las residencias de gente mayor, un problema crónico

Una queja recibida en 2017 permitió dimensionar el problema del déficit de plazas residenciales para gente mayor que sufre la ciudad de Barcelona. En aquel momento se informó que **Barcelona estaba por debajo de la ratio establecida por la Generalitat de 2,37 plazas por cada 100 habitantes. Concretamente se encontraba en 1,49 plazas por 100 habitantes, hecho que suponía 6.000 plazas de déficit a la ciudad condal.** Por este motivo, la Síndica recomendó al Ayuntamiento promover, mediante el Consorcio de Servicios Sociales (CSSB), una planificación de equipamientos residenciales para gente mayor que permitiera solucionar el grave déficit crónico que sufre la ciudad.

En respuesta a esta demanda de la Síndica, el mes de mayo de 2018, el área de Acción Social del Ayuntamiento informó que el Ayuntamiento, en el marco de las actuales competencias, seguiría velando para que la Generalitat de Cataluña aumentara el número de plazas residenciales para gente mayor a Barcelona, así como la creación de espacios de negociación a los efectos de desarrollar la Carta Municipal. Así mismo, el mes de julio de 2018, **el Área de Derechos Sociales presentó un informe sobre la Atención residencial a personas mayores, con el objetivo de hacer un diagnóstico de la situación de déficit de plazas residenciales públicas en la ciudad de Barcelona para afrontar el envejecimiento actual y futuro.**

Consultar y participar, todo es empezar

Tres entidades de la ciudad trasladaron a la Síndica su inquietud por el resultado del Plenario del Consejo Municipal del 10 de abril de 2018, que comportó la denegación de la celebración de las consultas ciudadanas. Consideraban que era una denegación indebida que vulneraba los derechos de 41.000 personas, que de manera formal solicitaron por escrito la celebración de las consultas siguiendo el ordenamiento aprobado y, además, invalidaba el futuro de nuevas consultas a través de la iniciativa ciudadana.

Después de analizar en detalle el debate que tuvo lugar durante la sesión extraordinaria del Pleno del Consejo Municipal de 10 de abril del 2018, se constataba que los razonamientos expresados por los varios grupos políticos que votaron en contra eran fundamentalmente de carácter político y no jurídico. La Síndica concluyó que la actuación del Ayuntamiento no había estado eficaz para garantizar el derecho de participación y estimó la queja, **recomendando al consistorio que se promoviera la conservación de las actuaciones validadas, especialmente las firmas recogidas.**

¿Quién hace cumplir la prohibición de fumar a los locales públicos de Barcelona?

Se recibió una denuncia que comunicaba que un local de pública concurrencia dedicado al juego, ubicado en una zona muy céntrica del Distrito del Eixample, había habilitado dos espacios diferenciados a su interior donde se permitía fumar. El equipo de la Sindicatura de Greuges de Barcelona comprobó que estos hechos eran ciertos y que la denuncia estaba fundamentada.

La Dirección de Servicios de Inspecciones del Ayuntamiento de Barcelona no respondió al requerimiento de esta Sindicatura, a pesar de la reiteración de la solicitud. La Ley 18/2009, de salud pública, detalla las funciones de la Agencia de Salud Pública de Cataluña, entre las cuales se encuentra la de coordinar las actuaciones en materia de salud pública, especialmente con los organismos ejecutivos de inspección y control especializados en salud pública. La disposición adicional primera de la misma ley especifica que la Agencia de Salud Pública y Medio Ambiente de Barcelona asume las funciones de la Agencia de Salud Pública de Cataluña en cuanto a la ciudad de Barcelona.

La ASPB afirmó en el informe que no tiene competencia para intervenir porque sus funciones quedan restringidas al ámbito de la seguridad alimentaria. Sin embargo, el establecimiento ofrece a sus clientes servicio de bar y restauración durante todo el horario de apertura. **No es la primera vez que esta Sindicatura ha podido comprobar que, en materia de velar por el cumplimiento de la Ley 42/2010, en la ciudad de Barcelona no queda claro cuál de las dos agencias de salud tiene la función**

inspectora y sancionadora. Por este motivo, la Síndica de Barcelona ha recomendado al Ayuntamiento que actúe en este establecimiento, que establezca un protocolo de actuación ante las infracciones de la Ley de Tabaco que se pueden dar en nuestra ciudad, especialmente en los locales de concurrencia pública, y que se especifiquen las competencias de cada uno de los agentes implicados.

La Síndica advierte de la obligación de colaborar por parte de cualquier órgano municipal requerido

Informe tras informe, la Síndica ha puesto de manifiesto la lentitud de respuesta municipal, que a menudo puede equivaler a carencia de colaboración. Las normas de funcionamiento de la Sindicatura de Greuges aprobadas por el Ayuntamiento fijan en quince días el tiempo de respuesta a las peticiones de información formuladas por la Síndica de Greuges. La media de tiempo de respuesta en los años 2017 y 2018 ha estado de 98,6 días.

En el contexto de una queja ciudadana por contaminación acústica presentada el 3 de mayo de 2017, la Síndica requirió la información pertinente al Distrito de Sant Andreu un día después, el 4 de mayo. La respuesta de este organismo municipal ha llegado a la Sindicatura de Greuges de Barcelona el 19 de noviembre de 2018, **más de 1 año y 6 meses después de la solicitud de información, incluso después de tres reclamaciones.**

“Este hecho significa un incumplimiento, por parte del organismo municipal requerido, del deber de colaborar con la Síndica de Greuges en el ejercicio de las funciones que tenemos encomendadas, tal como marca la ley”, ha manifestado Vilà. Este retraso al facilitar la información, que en la práctica equivale a una carencia de respuesta, comporta también que la Síndica de Greuges no puede ejecutar la función encomendada de defensa de los derechos de la ciudadanía, atribuida por el Parlamento de Cataluña y por el Consejo del Plenario Municipal.