

ELS DRETS SOCIALS COPSEN GAIREBÉ EL 30% DE LES QUEIXES CIUTADANES A LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

- **El 28,9% de les queixes ateses l'any 2019 han estat relacionades amb els drets socials de les persones: habitatge, educació, sanitat, serveis socials, ciutadania i accessibilitat.**

Barcelona, 14 de febrer del 2020 – La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborat l'informe anual de l'any 2019, en què ha dut a terme **3.678 actuacions**. **Del total, 1.720 han estat queixes, 1.923 consultes i assessoraments generals, 26 actuacions d'ofici i 9 visites de barri.**

De les 1.720 queixes, 720 han acabat o acabaran en una resolució de la defensora, i en 1.000 ocasions s'ha fet un assessorament tecnicojurídic.

L'any 2019 **s'ha donat la raó a la ciutadania, totalment o en part, en un 87% dels casos**. Concretament, s'ha donat la raó totalment en un 20% dels casos, i parcialment en el 67% dels expedients.

Segons temàtica, les queixes s'han classificat de la següent manera: **transport públic i circulació** (340); **medi ambient** (191); **habitatge** (160); **serveis socials** (128); **educació, cultura i esport** (129); **procediments administratius** (94); **urbanisme** (89); **seguretat ciutadana** (83); **hisenda municipal** (77); **activitats econòmiques** (57); **espai públic** (43); **funció pública** (41); **atenció, comunicació i participació** (36); **accessibilitat** (29); **ciutadania, veïnatge i immigració** (29), i **sanitat i salut pública** (22). Les altres 207 queixes han estat no competencials i s'han derivat a l'organisme corresponent.

Segons el districte de residència del ciutadà o ciutadana, **l'Eixample** (260), **Sants-Montjuïc** (191), **Ciutat Vella** (186), **Sant Martí** (166) i **Horta-Guinardó** (140) són les zones de les quals s'han rebut més denúncies. Els segueixen **Sant Andreu** (120), **Nou Barris** (103), i **Gràcia** (91). Els districtes en què s'han rebut menys reclamacions han estat **Sarrià-Sant Gervasi** (73) i **Les Corts** (69). També s'han supervisat 225 reclamacions del veïnat d'altres poblacions que han tingut problemes amb l'Ajuntament de Barcelona, i 24 de persones sense llar.

A banda dels districtes ja comentats, els principals òrgans municipals afectats per les queixes són: Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat (245); Institut Municipal d'Hisenda (134); Institut Municipal de Serveis Socials (106), i l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (81).

Alentiment en l'assignació d'un habitatge per a famílies desnonades

L'emergència habitacional a la ciutat continua sent una realitat que acapara gran part dels recursos i esforços destinats a l'habitatge. La Mesa d'Emergència Social per pèrdua d'habitatge, recurs del Consorci de l'Habitatge de Barcelona per tal de poder garantir el dret a l'habitatge a persones que pateixen un desnonament, continua rebent anualment un gran nombre de sol·licituds. Durant l'any 2019 hi ha hagut un total de 486 sol·licituds noves, enfront de les 614 ateses l'any 2018.

Malgrat el descens de casos nous, i a causa del progressiu alentiment en l'assignació d'habitatges a través d'aquest circuit per la manca de disponibilitat d'habitatges del Fons de lloguer social, al mes de gener del 2019 hi havia 466 unitats familiars en espera d'un habitatge per part de la Mesa. Actualment hi ha 612 unitats familiars en espera.

Cada vegada hi ha més persones i famílies que han d'esperar mesos o anys per rebre aquesta assignació. Mentrestant, els serveis socials, davant la manca d'allotjaments alternatius, mantenen part d'aquestes famílies en pensions, amb una despesa molt més elevada que altres alternatives d'habitatge. **“Aquesta és una realitat que fa anys que cal corregir, ja que la demanda ha augmentat exponencialment en referència a l'augment dels nous recursos creats”**, ha afirmat la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha reclamat reiteradament la dotació suficient de recursos d'allotjaments temporals i/o d'habitatges d'inclusió social per al col·lectiu de persones amb gran vulnerabilitat econòmica i social que, sense accés al mercat immobiliari de la ciutat, es veuen abocades a ocupar irregularment, a conviure en habitatges amb altres famílies o a fer-ho en infrahabitatges amb situacions molt precàries. Aquest any aquesta Sindicatura ha obert una **actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer millor la realitat de l'habitatge compartit a Barcelona i la seva adequació als estàndards internacionals**.

El Servei d'Atenció Domiciliària, origen de queixes ciutadanes

Les persones que s'han dirigit a la Síndica manifestant el seu malestar pel Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) exposaven, principalment, incompliments per part de l'empresa prestadora del servei en l'àmbit d'horaris o fins i tot per la no prestació del servei. Per bé que, d'una o altra manera, havien rebut explicacions i a vegades també disculpes, l'incompliment del servei previst (sovint amb persones d'avançada edat, que viuen soles, i amb un elevat grau de discapacitat) pot trasbalsar de forma significativa la seva quotidianitat. Fins i tot pot afectar la seva qualitat de vida, atès que un endarreriment significatiu o un incompliment del servei pot significar alteracions en els horaris de medicació o la desatenció en necessitats bàsiques com la higiene personal o el control de l'alimentació per exemple. Quan es donen incidències en la prestació del servei i les persones afectades volen presentar queixa i/o sol·liciten

que millori la prestació del servei, apareixen dubtes sobre els circuits a seguir i s'observen incongruències en els documents existents.

Un altre motiu d'inquietud de la ciutadania són **els canvis freqüents de professional** que executa els serveis a la llar. **“A tall d'exemple, veiem el cas d'una usuària del SAD que va trobar-se amb la finalització del contracte laboral de la treballadora familiar que tenia assignada. Durant les quatre setmanes següents va rebre el servei per part de quatre professionals diferents”**, ha detallat la síndica Vilà.

El fet que es donin incompliments en els serveis, canvis sovintejats de professionals als domicilis, o de vegades, dèficits en l'atenció al malestar d'algunes persones usuàries del servei, **suscita dubtes sobre el seguiment o control municipal que es du a terme sobre les empreses que realitzen el SAD**. Com ha manifestat la síndica en repetides ocasions, **preocupa la qualitat del SAD que s'executa des dels serveis socials municipals, malgrat que es té coneixement dels esforços del consistori per la seva millora i innovació**.

La Síndica ha recomanat repetidament la necessitat d'un Reglament que reguli el SAD, de forma que estiguin clarament definits els drets, els deures, les formes de seguiment, les queixes, etc. Aquest Reglament també hauria de garantir que la informació estigui plenament a l'abast de la ciutadania, en un exercici de proximitat, qualitat i transparència en l'actuació municipal.

L'Ajuntament de Barcelona ha fet públic que han estat aprovades les clàusules de licitació d'un nou contracte del SAD, que s'ha d'adjudicar durant el segon semestre del 2020 i que preveu millores importants en el servei. També es preveu un segon contracte, que es licitarà pròximament i que es dedicarà exclusivament a controlar la gestió i la qualitat del servei que faran les empreses. **“Estarem amatents a aquestes millores anunciades”**, ha declarat Vilà.

El sensellarisme, una realitat que es perpetua a Barcelona

Arran de la perpètua constatació de l'existència de persones sense llar que malviuen als carrers de Barcelona, la Síndica de Greuges de Barcelona ha tancat l'actuació d'ofici sobre el sensellarisme durant aquest any 2019. En aquest estudi d'ofici s'ha analitzat la posició de l'administració pública local; l'avaluació de les estratègies públiques per posar fi al sensellarisme; els nous models d'intervenció, o la distribució de recursos al llarg de tota la ciutat, entre altres. Pròximament durem a terme la comunicació corresponent a aquest àmbit.

L'accés a l'escola pública, un problema per a les famílies

En els últims 5 anys, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha tramitat gairebé un centenar de queixes relacionades amb l'assignació i el procés d'escolarització per a infants i adolescents en l'inici del segon cicle d'educació infantil (P3) i, en menor mesura, del primer curs de l'Ensenyament Secundari Obligatori (ESO) a la ciutat de

Barcelona. **Algunes d'aquestes queixes engloben el malestar de grups de famílies, i el volum de famílies afectades supera les 450.** Veient que la problemàtica continua any rere any, el juny del 2019 la Síndica va iniciar **una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar com es garanteix el dret a una escola pública, de qualitat i de proximitat a l'alumnat de la ciutat de Barcelona.**

D'altra banda, durant aquest any Vilà ha insistit en una antiga recomanació relacionada amb l'accés a les Escoles Bressol Municipal (EBM). Una ciutadana va denunciar el greuge que pateixen les famílies amb bessonada en l'accés les EBM, ja que aquesta situació no es té en compte com a barem específic. En anteriors resolucions de la defensoria, Vilà ja va recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que afegís aquest criteri en el barem de punts d'accés a les escoles bressol municipals. **L'any 2014 la Síndica ja ho va recomanar a l'Ajuntament, i sis anys després el consistori segueix sense considerar les famílies amb bessonada com a susceptibles de rebre un tracte diferencial, com és el cas de les famílies monoparentals i les famílies nombroses.**

El Decret 75/2007, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics, dictamina que els ajuntaments que hagin assumit la competència en matèria d'admissió d'alumnat de primer cicle d'educació infantil, com és el cas de l'Ajuntament de Barcelona, **podran elaborar el seu propi barem.** Per aquest motiu, **la Sindicatura de Greuges de Barcelona insisteix en fer efectiva la potestat de l'Ajuntament de Barcelona per canviar aquesta situació** i afegir la condició de famílies amb bessonada com a criteri d'accés a les escoles bressol municipals.

Greuge discriminatori en les activitats d'estiu

La defensora de la ciutadania barcelonina també ha estimat queixes relacionades amb la Campanya d'Activitats de l'Estiu 2019 de l'Ajuntament de Barcelona. Concretament, el fet rau que s'oferien 4 setmanes o torns d'activitats per a infants i adolescents amb necessitats de suport per a la inclusió i finalment només en van subvencionar tres, situació discriminatòria per aquest col·lectiu. Aquest sistema ha impedit que puguin dur a terme el nombre de setmanes d'activitats previstes establert en la publicació oficial.

L'Ajuntament informa que ofereix dos tipus d'ajuts per a les activitats d'estiu: els ajuts a les famílies amb dificultats econòmiques i el pagament del monitoratge de suport a la inclusió que requereixen els infants amb discapacitat i que assumeix l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). Si bé és cert que el consistori va augmentar la dotació econòmica per cobrir els ajuts socials que no podia atorgar, no va fer cap acció per corregir la discriminació d'infants i adolescents amb necessitat de suport per a la inclusió, i va mantenir la reducció d'una setmana per pressupost insuficient.

La defensora Vilà ha recomanat a l'Àrea de Drets Socials que estudiï les mesures tècniques i pressupostàries necessàries per garantir, en termes d'igualtat, l'accés a les

activitats del programa *T'estiu molt* a tots els infants i adolescents de la ciutat que ho sol·licitin, evitant així la discriminació patida aquest estiu de l'any 2019.

“Més enllà de les competències de gestió del pressupost per part de dos organismes diferents (IMPD i Àrea de Drets Socials), el resultat mai hauria de ser discriminatori cap als infants i adolescents. Entra en contradicció amb el contingut de la Llei dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que manté que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques”, ha conclòs la síndica.

Queixes per la implementació de la Zona de Baixes Emissions

A finals de l'any 2017 i durant l'any 2018 aquesta Sindicatura ja va rebre diverses queixes en relació amb l'anunci de les mesures de restricció de la circulació de vehicles, que havien d'esdevenir definitives a partir de l'any 2020. Però ha estat aquest 2019 quan la ciutadania ha mostrat més disconformitat i ha formalitzat 149 queixes, sobretot concentrades en el darrer trimestre de l'any.

A finals de l'any 2018 la Síndica va emetre una decisió referent a les restriccions circulatòries que va concloure amb diferents recomanacions sobre la seva aplicació. Durant l'any 2019 la Síndica de Greuges de Barcelona ha fet seguiment del procés d'implementació de la Zona de Baixes Emissions (ZBE), una iniciativa important per a la reducció de la contaminació i ha obert **una actuació d'ofici per tal d'analitzar el procés d'implementació de les restriccions circulatòries a la ciutat de Barcelona.**

L'anàlisi de les queixes mostra que l'essència d'aquestes no se centra en la disconformitat vers la finalitat de la mesura sinó, en l'àmbit particular, i en algun cas col·lectiu, en la preocupació personal per les conseqüències que els implica la seva adopció. La temàtica de les queixes és força diversa: poca previsió per canviar el vehicle; possibles adaptacions del cotxe; mobilitat de les persones amb diversitat funcional; residents fora de la ciutat que treballen a Barcelona; ciutadania que no pot adaptar-se a la ZBE per motius econòmics; flota de vehicles de determinats gremis professionals; què passarà amb els vehicles clàssics; modificacions tècniques dels vehicles i etiquetes ambientals; ciutadania que considera que el transport públic no és una alternativa real, i queixes per com s'ha dut a terme el procediment.

Fa un any, la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ja va destacar la importància d'un servei d'atenció i orientació per a la ciutadania, que permetés ajudar a solucionar els possibles problemes sorgits. S'ha de mencionar que tot i que s'ha habilitat un servei d'atenció telefònica i un web, l'atenció presencial va començar el 16 de desembre, de manera molt limitada en horari matinal (9-14 h) i ubicada en l'oficina de l'AMB de la Zona Franca. Des del 9 de gener del 2020, hi ha un altre punt d'atenció sobre la Zona de Baixes Emissions ubicat a l'OAC de la PI. Sant Miquel amb horari de tarda (16-20 h) entre setmana, i tot el dia els dissabtes (9-14 h i 16-20 h).

“Tot i que fa temps va anunciar-se que la implementació de la Zona de Baixes Emissions seria l’1 de gener del 2020, la campanya de difusió a la ciutadania i de recepció d’al·legacions no va començar fins al mes de novembre del 2019”, ha lamentat la síndica. A banda d’això, la ciutadania ha denunciat dificultats en l’accés a la informació de l’Ordenança de la ZBE abans que va votar-se en el Plenari del Consell Municipal.

Per últim, tot i les queixes rebudes i els dèficits trobats en el servei d’atenció i orientació, la síndica aplaudeix el fons i la finalitat de la nova mesura: **“Cal tenir en compte que l’atmosfera és un bé comú indispensable, un recurs vital i cal prendre mesures per minimitzar els danys que la contaminació pot generar en la salut humana”.**

Endarreriment crònic de la T-Mobilitat

L’any 2019 ha finalitzat amb l’anunci del canvi del sistema tarifari i la introducció de nous títols de transport, la T-Usual i la T-Casual, afegint-se posteriorment la T-Familiar. No obstant això, com cada any, de manera reiterada, aquesta síndica ha de fer referència a l’endarreriment crònic que pateix l’entrada en funcionament de la **T-Mobilitat**. Aquesta targeta unipersonal, concebuda com la base d’un nou sistema d’ús del transport públic, ha de substituir de manera gradual la diversitat de títols de transport i, entre altres avantatges, calcular el preu del transport públic de manera personalitzada. Ens trobem davant reiterats incompliments de les previsions relatives a aquest nou títol, que comencen la tardor del 2017, quan havia de fer-se una prova pilot a l’L9 del metro de Barcelona, preveient que, un any després, hauria començat la implantació al conjunt de l’ATM de Barcelona, desplegant-se per tot el territori la tardor de 2019. **A hores d’ara, es constata que no s’ha implantat, tot i que s’anuncia l’abril del 2020 com l’inici del seu ús per uns determinats títols de transport i zones.**

Policies locals interins

Aquesta és la qüestió plantejada per una aspirant a agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona que ha superat en dues convocatòries totes les proves de selecció però ha quedat fora de la quota de places disponibles. Tenint en compte l’existència a l’Ajuntament de Barcelona de **borses de treball per determinades categories professionals i que, en part, es nodreixen d’aspirants que han superat el darrer procés selectiu sense obtenir plaça, la Síndica de Greuges s’adreça a l’Ajuntament demanant informació sobre la possibilitat d’oferir aquesta opció en l’àmbit de la Guàrdia Urbana.**

La resposta de l’Ajuntament no semblava rebutjar de ple la possibilitat de disposar, en algun moment, d’agents de la policia local nomenats amb caràcter interí. És per això que **es reconeix la situació d’excepcionalitat d’aquests nomenaments, de la qual algunes administracions, País Basc i Balears han fet ús, tot i la prohibició d’ús d’armes per a aquest tipus de treballadors.**

Però aquí no acabà el tema. La decisió de la síndica de greuges porta data 3 de juliol de 2019. Dos mesos després, el 19 de setembre, el Tribunal Constitucional es

pronuncià sobre la mateixa qüestió ja tractada per la sentència del Tribunal Suprem. I el Tribunal Constitucional esmenà al Tribunal Suprem. El Tribunal Constitucional va **reconèixer l'equiparació general dels funcionaris de carrera amb els funcionaris públics, sense excloure els interins.**

Així doncs, tenint en compte la queixa formulada per l'aspirant a agent de la Guàrdia Urbana, considerant la recent doctrina del Tribunal Constitucional, valorant les necessitats de disposar de més efectius en el cos de la Guàrdia Urbana i que la normativa catalana preveu l'existència de places de policia local en règim de funcionari interí, **la síndica de greuges recomanà a l'Ajuntament de Barcelona que explori i, si s'escau, porti a la pràctica la possibilitat de disposar d'una borsa de treball específica de categoria professional d'agents de la Guàrdia Urbana.**

Possibles tarifes fraudulentas en els taxis adaptats

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha denunciat la possible existència de tarifes fraudulentas en el cobrament de l'import de taxis adaptats, sense que aquestes estiguin autoritzades normativament. Per aquest motiu, ha demanat a l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) que prengui mesures per identificar i, si és necessari, corregir aquesta pràctica amb l'objectiu de garantir l'aplicació de les mateixes tarifes a totes les persones usuàries del servei.

Les persones afectades exposen que hi ha alguns serveis de taxi adaptat per a persones amb mobilitat reduïda que cobren una tarifa diferent a les persones que es desplacen en cadira de rodes, concretament 13,90 € de dilluns a divendres de 8 a 20 h i 14,50 € els caps de setmana, festius i nocturns de 20 a 8 h (dll-dv). També explica que s'aplica la tarifa de demanda de servei per emissora (7 € mínim), sense que hi hagi cap alternativa real a accedir al servei mitjançant mà alçada o parada de taxi.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ja va mostrar la seva preocupació el darrer mes de març [quan va anunciar que Barcelona no compleix amb el mínim legal establert del 5% de taxis adaptats a la ciutat](#). De fet, està molt lluny d'aquesta xifra i ni un 1% del total de la flota de llicències de taxi correspon a vehicles adaptats. Aquest fet esdevé un incompliment legal d'allò que estableix l'article 8 del Reial Decret 1544/2007, que detalla que hi ha un termini de 10 anys (va finalitzar l'any 2017) a fi que els Ajuntaments adoptin mesures per fomentar que, com a mínim, un 5% del total de les llicències de taxi corresponguin a vehicles adaptats.

Conviure amb persones acumuladores patològiques

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va decidir actuar d'ofici després de tenir coneixement, en els darrers anys, de situacions de persones acumuladores (síndrome d'acaparament compulsiu o trastorn per acumulació d'objectes) o acumuladores d'animals (síndrome de Noè), en un entorn de deteriorament personal i material important. Aquest fet genera conseqüències negatives en les mateixes persones i en el veïnat de l'entorn amb qui conviu. **Un altre dels motius per la intervenció d'ofici va ser l'observació de diferents models d'actuacions municipals en casos**

de persones acumuladores, en funció dels districtes en què es produïen. Alhora també va constatar-se una dilació important en la resolució d'aquestes situacions.

Aquesta Sindicatura valora molt positivament que l'Ajuntament de Barcelona, per fi, hagi establert un model d'intervenció igual per a tota la ciutat, i que compta amb els serveis de salut. **“Destaquem la integració dels serveis de salut en aquest nou model d'atenció a persones amb patologia acumuladora”**, ha fet incís la síndica. Els Centres d'Atenció Primària (CAP) són serveis d'ús habitual d'una bona part de la ciutadania i, per tant, el seu equip professional pot detectar persones que presentin aquesta patologia i que no estiguin dins del circuit habitual d'atenció municipal. **“Així mateix, incloure els centres de salut mental facilitarà la coordinació entre serveis i permetrà establir millor les pautes d'intervenció”**, ha afegit Vilà.

Tanmateix, en aquest nou model d'intervenció es troba a faltar l'atenció o interlocució amb el veïnat, ja que sembla necessària i imprescindible la seva col·laboració per tractar aquestes situacions. **“Des d'aquesta Sindicatura considerem que caldria debatre, en la pròxima revisió del protocol, sobre el paper del veïnat en la intervenció i la conveniència d'establir un dels serveis actuants com el seu referent”**, ha manifestat la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà.

Seguim esperant el desplegament definitiu de l'Ordenança de la protecció, la tinença i la venda d'animals

El 2018 diferents conductors i conductores de gossos van presentar queixes referents al disseny i el manteniment de l'àrea d'esbarjo per a gossos, així com a la limitació horària que s'havia establert arran de les reclamacions del veïnat afectat. Per aquest motiu, aquesta Sindicatura va iniciar una **actuació d'ofici per contrastar l'eficàcia dels serveis d'higiene i benestar animal amb les necessitats mediambientals de control del soroll i altres immissions procedents de les àrees per a gossos**. També durant aquest any s'han continuat rebent queixes per molèsties generades per altres àrees d'esbarjo per a gossos, molt similars a les rebudes anteriorment.

L'Ajuntament, per tal de minorar les molèsties de soroll que puguin generar les àrees d'esbarjo de gossos i millorar la qualitat de vida del veïnat, pot regular-ne el règim d'ús i establir una limitació horària. Ara per ara, encara no consta que s'hagi establert aquesta limitació horària que tant demanen les persones afectades per les molèsties que suposen els lladrucs dels gossos, especialment en les hores de descans nocturn, i que reiteradament s'ha recomanat des d'aquesta institució. També es constata que fixar un horari d'ús únicament recomanat, mitjançant la instal·lació d'un cartell que ho recorda en determinades àrees, no és suficient per garantir el dret al descans.

Per aquests motius, la Síndica creu que cal **desplegar de manera urgent i definitiva l'Ordenança de la protecció, la tinença i la venda d'animals i establir de forma expressa una limitació horària en l'ús de les àrees d'esbarjo per a gossos properes a habitatges per tal de garantir el descans nocturn**.

Captació d'imatges o so per fonamentar les versions dels fets davant un incident amb la Guàrdia Urbana

Una de les queixes recurrents en aquesta Sindicatura és la derivada del tracte rebut per agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona, que algunes persones consideren que és inapropiat i mancat de la deferència que mereixen com a ciutadans als quals han de servir. En aquestes situacions, i sense cap altra prova que les versions de les parts que acostumen a ser contradictòries, s'aplica el principi de presumpció de veracitat dels agents actuants. **Cobren, per tant, més valor les declaracions dels agents de la GUB, investits d'aquesta condició d'autoritat, que les de la ciutadania, fet que genera frustració en les persones denunciades.**

Aquest any **la ciutadania ha implementat les mesures probatòries a través de la captació d'imatges i de so per a utilitzar-les com a mitjà per acreditar la seva versió dels fets.** Aquest ús pot ser compatible d'acord amb la Llei de protecció de la seguretat ciutadana, que únicament prohibeix l'ús de les imatges quan pugui posar en perill la seguretat personal o familiar dels agents, de les instal·lacions protegides o l'èxit d'una operació.

A tall d'exemple, en un dels casos estudiats, un ciutadà manifestava haver estat denunciat per uns agents de la Guàrdia Urbana, presumptament per desobeir les seves ordres. Els fets que relatava el ciutadà estaven documentats en vídeo perquè el vehicle disposava d'una càmera. El promotor de la queixa explicava que, atesa la situació d'indefensió a què va ser sotmès, va presentar un recurs administratiu contra el procediment sancionador, i aquest es va desestimar fonamentant-se en la ratificació dels fets per part dels agents. **La Sindicatura va donar trasllat de la queixa i del document audiovisual a la Unitat de Deontologia i Afers Interns de la Guàrdia Urbana (UDAI), que, un cop va revisar les imatges amb l'agent actuant, va fer una composició diferent de la situació i dels fets, i va reconèixer en aquell moment que havia estat una errada d'interpretació involuntària per part seva, sense cap mena d'intencionalitat ni mala fe.**

Augmenten més d'un 50% les queixes de contaminació acústica

La Síndica de Greuges de Barcelona ha rebut aquest any 2019 un total de cent queixes en matèria de contaminació acústica, un augment molt significatiu que supera el 50% respecte del total de l'any passat (63). Els temes principals d'aquestes queixes són els següents: soroll d'aires condicionats, molèsties acústiques per activitats a l'entorn de casa (bars, terrasses, etc.), i molèsties per soroll de recollida de la brossa i voluminosos. **Respecte de les problemàtiques derivades de molèsties acústiques, aquesta Sindicatura ha recomanat al consistori, en diferents ocasions, actuar de forma proactiva proposant la mediació entre els afectats,** per entendre que més enllà de possible la ponderació entre drets vulnerats i/o infracció administrativa, existeix un conflicte de convivència que cal abordar.